

# EVALUASI PENGALAMAN PENGGUNA APLIKASI WONDR BY BNI MENGGUNAKAN USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)

Putu Wahyu Satya Giridharma<sup>1\*</sup>, I Nyoman Tri Anindia Putra<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Pendidikan Ganesha; Jalan Udayana No.11 Singaraja - Bali 81116; (0362) 22570

Received: 8 Maret 2025  
Accepted: 27 Maret 2025  
Published: 14 April 2025

## Keywords:

*User Experience Questionnaire*, Evaluasi Pengalaman Pengguna, Aplikasi wondr by BNI, *Digital Banking*, *Benchmark UX*.

## Correspondent Email:

wahyu.satya@student.undiksha.ac.id

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan mengevaluasi pengalaman pengguna aplikasi wondr by BNI menggunakan metode User Experience Questionnaire (UEQ). Evaluasi berfokus pada pengukuran enam dimensi UX: daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner daring yang diisi oleh 35 responden pengguna aplikasi. Data dianalisis menggunakan UEQ Data Analysis Tool yang menghasilkan nilai rata-rata positif untuk seluruh dimensi: daya tarik (1,98), kejelasan (2,24), efisiensi (2,22), ketepatan (1,75), stimulasi (1,67), dan kebaruan (1,19). Berdasarkan perbandingan benchmark, dimensi daya tarik, kejelasan, efisiensi, dan ketepatan berada pada kategori "Excellent" (dalam rentang 10% hasil terbaik), sementara dimensi stimulasi dan kebaruan berada pada kategori "Good" (10% hasil lebih baik, 75% hasil lebih buruk). Hasil evaluasi menunjukkan bahwa aplikasi WONDR by BNI telah memberikan pengalaman pengguna yang positif secara keseluruhan, meskipun masih memerlukan peningkatan pada aspek stimulasi dan kebaruan. Untuk pengembangan selanjutnya, direkomendasikan penambahan fitur offline, peningkatan elemen interaktif, dan integrasi dengan layanan pihak ketiga untuk memperkuat ekosistem digital aplikasi.

**Abstract.** *This study aims to evaluate the user experience of the WONDR by BNI application using the User Experience Questionnaire (UEQ) method. The evaluation focused on measuring six UX dimensions: attractiveness, clarity, efficiency, accuracy, stimulation and novelty. Data collection was conducted through an online questionnaire completed by 35 app user respondents. The data was analyzed using the UEQ Data Analysis Tool which resulted in positive mean scores for all dimensions: attractiveness (1.98), clarity (2.24), efficiency (2.22), accuracy (1.75), stimulation (1.67), and novelty (1.19). Based on the benchmark comparison, the dimensions of attractiveness, clarity, efficiency, and accuracy are in the "Excellent" category (within 10% of the best results), while the dimensions of stimulation and novelty are in the "Good" category (10% better results, 75% worse results). The evaluation results show that the WONDR by BNI application has provided an overall positive user experience, although it still requires improvement in the aspects of stimulation and novelty. For further development, the addition of offline features, enhancement of interactive elements, and integration with third-party services to strengthen the app's digital ecosystem are recommended.*

## 1. PENDAHULUAN

Transformasi digital telah mendorong inovasi dalam berbagai sektor, termasuk

perbankan, untuk memenuhi tuntutan konsumen yang menginginkan layanan yang cepat, aman, dan mudah diakses. Di tengah

persaingan industri perbankan digital, Bank BNI meluncurkan aplikasi WONDR by BNI guna memberikan kemudahan akses layanan perbankan melalui perangkat mobile. Aplikasi ini mengintegrasikan fitur-fitur penting seperti pembayaran menggunakan standar QRIS, pembukaan rekening secara daring, dan pengelolaan investasi, yang diharapkan dapat meningkatkan efisiensi transaksi serta kualitas layanan [1].

Pengukuran pengalaman pengguna (user experience/UX) merupakan aspek kunci dalam menilai keberhasilan suatu aplikasi digital. Evaluasi UX pada WONDR by BNI dilakukan dengan menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ), sebuah instrumen standar yang efektif untuk mengukur dimensi-dimensi seperti daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan [2]-[7]. UEQ menyajikan data kuantitatif yang memungkinkan perbandingan dengan benchmark produk sejenis sehingga pengembang dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan antarmuka secara komprehensif.

Berbagai penelitian telah menerapkan evaluasi UX menggunakan UEQ maupun metode lain sebagai pembanding. Studi pada aplikasi bank digital SeaBank menyoroiti pengaruh kejelasan dan efisiensi terhadap kepuasan pengguna [2], sedangkan evaluasi pada website layanan edukasi menggabungkan UEQ dengan pendekatan Human Centered Design (HCD) untuk mengoptimalkan tampilan antarmuka [3]. Evaluasi pada aplikasi e-wallet, seperti pada aplikasi GoPay, memberikan gambaran tentang tingkat kemudahan penggunaan melalui System Usability Scale (SUS) [8] dan studi pada layanan telekomunikasi operator seluler juga menekankan pentingnya pengukuran UX melalui metode SUS [9]. Selain itu, evaluasi UX pada sistem informasi eksekutif [10] dan sistem informasi DPMPSTSP [11] telah menunjukkan bahwa pengukuran persepsi pengguna dapat memberikan dasar untuk perbaikan antarmuka dan fungsionalitas sistem.

Di luar ranah perbankan, penerapan metode UEQ juga telah dilakukan pada aplikasi lain. Misalnya, penelitian pada aplikasi TEMAN BUS menggunakan framework PIECES untuk mengukur kepuasan pengguna [12] serta evaluasi pada sistem informasi karya akhir

dengan menggunakan metode McCall yang menilai aspek usability [13]. Evaluasi user experience pada aplikasi Tokopedia menunjukkan bahwa metode UEQ dapat mengungkap perbedaan aspek pragmatis dan hedonis yang mempengaruhi kepuasan pengguna [14]. Studi pada aplikasi Linkaja juga mengindikasikan perlunya peningkatan aspek novelitas dan stimulasi untuk mencapai kualitas layanan yang optimal [15]. Selain itu, penelitian pada aplikasi PaTik Bali mengonfirmasi bahwa UEQ dapat menghasilkan penilaian yang baik terhadap aspek-attractiveness, clarity, efficiency, dan lainnya [16]. Evaluasi dan perbaikan antarmuka pada aplikasi Malang Menyapa melalui gabungan metode usability testing dan UEQ juga menunjukkan peningkatan signifikan pada beberapa komponen UX [17].

Meskipun banyak studi evaluasi UX telah dilakukan dalam berbagai konteks, hingga saat ini evaluasi menyeluruh terhadap pengalaman pengguna pada aplikasi WONDR by BNI dengan pendekatan UEQ masih belum banyak dikaji. Penelitian ini diarahkan untuk mengisi kekosongan tersebut melalui pengumpulan data dari 35 responden dengan kuesioner yang terdiri dari 26 item berbasis UEQ. Hasil evaluasi diharapkan tidak hanya memberikan gambaran persepsi pengguna terhadap aplikasi WONDR by BNI, tetapi juga menyediakan dasar bagi Bank BNI untuk merumuskan strategi peningkatan layanan digital yang lebih responsif terhadap kebutuhan nasabah.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Konsep *User Experience* (UX).

User Experience (UX) merupakan hasil persepsi dan interaksi pengguna terhadap suatu produk atau layanan digital. UX mencakup tidak hanya aspek fungsional atau usability, tetapi juga mencakup dimensi emosional dan estetika yang mempengaruhi kepuasan serta loyalitas pengguna. Menurut studi yang mendasari penelitian ini, UX berperan krusial dalam menentukan keberhasilan suatu aplikasi, terutama di era digital di mana interaksi antara pengguna dan sistem sangat menentukan pengalaman keseluruhan [4], [5]. Konsep UX yang komprehensif menjadi dasar penting dalam pengembangan aplikasi WONDR by BNI, yang didesain untuk memberikan

kemudahan, keamanan, dan kepuasan melalui antarmuka yang intuitif [1].

## 2.2 Dasar Pengukuran dengan User Experience Questionnaire (UEQ)

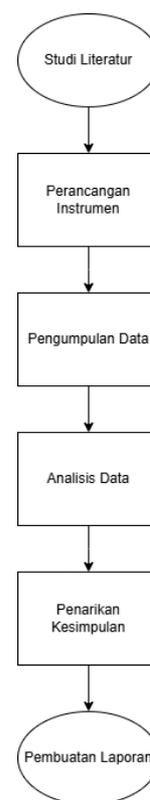
User Experience Questionnaire (UEQ) adalah instrumen standar yang dikembangkan untuk mengukur kualitas UX secara menyeluruh. UEQ terdiri dari 26 item yang terbagi ke dalam enam dimensi utama, yaitu attractiveness, perspicuity, efficiency, dependability, stimulation, dan novelty. Instrumen ini menggunakan skala diferensial semantik dengan rentang nilai dari  $-3$  hingga  $+3$  untuk memberikan gambaran yang cepat dan intuitif mengenai persepsi pengguna [5], [6], [7]. UEQ memungkinkan perbandingan dengan benchmark produk sejenis sehingga pengembang dapat mengidentifikasi aspek yang perlu ditingkatkan. Dasar pengukuran ini telah digunakan dalam berbagai studi, seperti evaluasi pada aplikasi bank digital dan e-commerce, untuk mengungkap perbedaan antara aspek pragmatis dan hedonis dari pengalaman pengguna [2], [3], [15], [17].

## 2.3 Data Analysis Tools dalam Evaluasi UEQ

Salah satu keunggulan penggunaan UEQ adalah tersedianya Data Analysis Tool yang mendukung pengolahan data hasil kuesioner. Alat ini, yang tersedia secara resmi di situs ueq-online.org, memfasilitasi perhitungan benchmark dan interpretasi nilai pada masing-masing dimensi UX [6]. Data Analysis Tool ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan gambaran objektif mengenai kualitas UX secara kuantitatif dengan membandingkan data yang diperoleh dengan benchmark yang telah dikembangkan sebelumnya. Penggunaan alat ini telah dijelaskan dalam penelitian yang mengkaji konstruksi benchmark UEQ, sehingga mendukung validitas hasil evaluasi UX [6], [7].

## 3. METODE PENELITIAN

Metode User Experience Questionnaire (UEQ) merupakan metode yang digunakan pada penelitian ini. Penelitian ini dilakukan bertahap sesuai tahapan pada Gambar 1 berikut ini:



Gambar 1. Tahapan Penelitian

## 3.1 Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei cross-sectional untuk mengukur pengalaman pengguna aplikasi WONDR by BNI melalui instrumen User Experience Questionnaire (UEQ). Instrumen UEQ terdiri dari 26 item yang mengukur enam dimensi utama UX, yaitu attractiveness, perspicuity, efficiency, dependability, stimulation, dan novelty. Berdasarkan studi yang dilakukan oleh Schrepp et al. [5], UEQ dirancang untuk memberikan pengukuran yang cepat dan intuitif terhadap persepsi pengguna. Desain penelitian ini mengacu pada metode yang telah terbukti valid dan reliabel dalam pengukuran UX, sehingga instrumen yang digunakan diharapkan mampu menangkap secara komprehensif persepsi pengguna terhadap aplikasi.

## 3.2 Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner UEQ secara daring melalui Google Form kepada 35 responden yang merupakan pengguna aplikasi WONDR by BNI. Prosedur pengumpulan data dilakukan dengan mengikuti tahapan yang telah ditetapkan dalam studi

literatur, yaitu penyusunan instrumen berdasarkan indikator UEQ dan distribusi kuesioner kepada responden secara serentak. Teknik ini memungkinkan pengumpulan data persepsi secara efisien dan mendukung keakuratan hasil evaluasi UX.

### 3.3 Teknik Analisis Data

Data mentah yang diperoleh dari kuesioner kemudian diolah secara kuantitatif menggunakan perangkat analisis data yang sesuai dengan standar pengolahan nilai UEQ. Menurut Schrepp et al. [6], benchmark yang dibangun melalui UEQ Data Analysis Tool memungkinkan perbandingan nilai tiap dimensi dengan produk sejenis. Proses analisis meliputi:

- Pemeriksaan konsistensi data dan penghitungan nilai rata-rata untuk masing-masing dimensi berdasarkan skala diferensial semantik (rentang -3 hingga +3).
- Interpretasi hasil dengan membandingkan nilai yang diperoleh dengan benchmark yang telah ditetapkan, sehingga aspek UX yang perlu perbaikan dapat diidentifikasi secara objektif.
- Penyajian data dalam bentuk grafik dan tabel untuk memudahkan visualisasi hasil evaluasi. Pengolahan dan interpretasi data dilakukan dengan menggunakan UEQ Data Analysis Tool guna mendukung validitas hasil pengukuran

### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam menganalisis pengalaman pengguna aplikasi wondr by BNI menggunakan metode User Experience Questionnaire (UEQ). Pada Gambar 2, data dikumpulkan melalui kuesioner yang dirancang untuk mengevaluasi UX aplikasi tersebut. Untuk memastikan validitas jawaban responden, peneliti menggunakan Google Form dan mengundang 35 orang yang telah menggunakan aplikasi tersebut untuk berpartisipasi. Sebelum mengisi kuesioner, responden diberikan penjelasan tentang tujuan penelitian untuk mengurangi beban dan memastikan mereka merasa nyaman. Mereka diminta untuk memberikan jawaban yang jujur agar hasil penilaian akhirnya relevan dan akurat.

	1	2	3	4	5	6	7		
menyusahkan	○	○	○	○	○	○	○	menyenangkan	1
tak dapat dipahami	○	○	○	○	○	○	○	dapat dipahami	2
kreatif	○	○	○	○	○	○	○	monoton	3
mudah dipelajari	○	○	○	○	○	○	○	sulit dipelajari	4
bermanfaat	○	○	○	○	○	○	○	kurang bermanfaat	5
membosankan	○	○	○	○	○	○	○	mengasyikkan	6
tidak menarik	○	○	○	○	○	○	○	menarik	7
tak dapat diprediksi	○	○	○	○	○	○	○	dapat diprediksi	8
cepat	○	○	○	○	○	○	○	lambat	9
berdaya cipta	○	○	○	○	○	○	○	konvensional	10
menghalangi	○	○	○	○	○	○	○	mendukung	11
baik	○	○	○	○	○	○	○	buruk	12
rumit	○	○	○	○	○	○	○	sederhana	13
tidak disukai	○	○	○	○	○	○	○	menggembirakan	14
lazim	○	○	○	○	○	○	○	terdepan	15
tidak nyaman	○	○	○	○	○	○	○	nyaman	16
aman	○	○	○	○	○	○	○	tidak aman	17
memotivasi	○	○	○	○	○	○	○	tidak memotivasi	18
memenuhi ekspektasi	○	○	○	○	○	○	○	tidak memenuhi ekspektasi	19
tidak efisien	○	○	○	○	○	○	○	efisien	20
jelas	○	○	○	○	○	○	○	membingungkan	21
tidak praktis	○	○	○	○	○	○	○	praktis	22
terorganisasi	○	○	○	○	○	○	○	berantakan	23
atraktif	○	○	○	○	○	○	○	tidak atraktif	24
ramah pengguna	○	○	○	○	○	○	○	tidak ramah pengguna	25
konservatif	○	○	○	○	○	○	○	inovatif	26

Gambar 2. Kuesioner UEQ

	Items																									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
6	7	2	1	2	6	6	4	2	3	6	2	6	6	5	6	2	2	1	6	2	6	2	2	2	2	5
7	7	1	1	1	7	7	4	1	1	7	1	7	7	7	7	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	6
6	6	2	2	2	5	6	5	2	3	5	2	5	5	6	2	3	2	6	2	6	2	6	3	3	2	5
7	6	2	3	3	5	5	4	3	3	5	2	6	6	4	5	3	2	6	2	6	2	6	2	3	4	
6	7	3	2	2	6	6	5	2	2	6	2	5	6	6	6	2	2	2	6	2	6	2	2	2	5	
7	6	2	1	1	6	7	5	1	2	7	1	7	7	5	7	1	2	1	7	1	7	1	2	1	4	
5	7	3	2	3	5	6	4	2	3	5	2	6	5	4	5	2	3	2	6	3	6	2	3	3	5	
6	6	2	2	2	6	6	5	2	1	6	2	5	6	7	6	2	3	1	7	2	6	2	2	2	7	
6	5	2	2	2	6	6	3	2	1	6	1	5	7	5	6	2	3	1	7	2	6	3	4	2	6	
7	7	1	1	1	7	7	6	2	2	4	3	5	5	6	6	2	2	2	7	2	6	2	2	2	6	
7	6	1	1	1	6	6	4	1	6	6	1	7	6	7	6	1	1	2	7	1	6	2	2	2	2	
5	7	4	1	1	4	5	6	2	6	6	1	7	6	2	6	2	4	2	7	1	7	1	3	1	4	
5	7	4	2	4	4	4	6	3	4	4	3	6	3	4	5	2	3	2	6	2	7	2	3	3	4	
6	7	2	2	3	5	4	6	1	2	5	2	6	6	6	6	2	2	1	7	1	7	1	2	1	6	
6	5	1	3	2	5	6	5	1	2	6	2	4	6	3	6	2	2	2	6	2	7	2	1	1	4	
7	6	1	1	2	7	6	5	2	2	6	1	7	7	6	7	1	2	1	7	1	7	1	1	1	6	
7	7	1	1	1	7	7	4	1	1	7	1	7	7	7	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7	
6	6	4	2	2	6	6	5	3	2	5	4	7	6	5	5	2	4	3	6	2	7	1	2	2	5	
6	7	2	1	1	6	5	6	4	3	6	1	3	7	5	6	3	2	1	7	1	7	1	2	1	6	
7	7	4	1	1	7	7	4	1	1	7	1	7	7	7	7	1	4	1	7	1	7	3	2	1	7	
6	7	1	1	1	5	5	4	1	3	5	1	7	7	6	7	1	3	4	7	1	7	1	1	4	6	
5	6	5	2	2	4	5	5	2	2	3	3	4	6	6	7	2	3	2	7	3	7	5	4	3	6	
4	6	4	2	3	4	4	7	2	4	4	5	6	4	3	5	2	4	3	5	2	7	6	3	3	4	
7	7	2	1	1	7	7	3	4	2	6	1	7	7	4	7	1	4	1	7	1	7	1	1	1	5	
4	6	4	2	1	4	5	6	2	3	7	1	6	6	4	6	2	3	1	7	2	7	2	4	2	4	
7	7	6	4	7	7	7	7	1	7	7	1	7	7	4	7	2	2	2	2	1	7	7	3	3	3	
7	7	1	1	1	7	7	7	1	1	7	1	7	7	7	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	1	
6	7	2	3	1	6	7	4	2	2	6	1	7	6	6	7	3	3	2	6	2	7	1	2	2	6	
7	7	3	1	1	6	6	5	2	3	7	1	7	7	2	6	1	2	2	7	1	7	1	1	1	3	
7	7	1	1	1	7	6	4	1	1	7	1	7	7	7	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7	
5	6	5	5	6	5	5	6	6	4	7	1	6	6	6	6	7	2	1	6	3	7	2	4	3	5	
4	7	5	6	6	6	2	7	3	3	5	3	7	6	5	5	2	2	3	6	1	7	1	3	3	4	
6	6	3	2	2	5	6	5	5	4	5	2	4	5	2	6	2	2	2	5	5	7	5	2	2	5	
6	6	2	2	4	4	6	4	4	2	4	3	4	4	5	4	4	4	2	6	2	7	2	4	4	5	
5	7	3	1	3	5	5	3	1	3	4	4	7	4	5	4	1	3	1	7	1	7	3	5	4	5	

Gambar 3. Jawaban Hasil Kuesioner

Gambar 3 memperlihatkan jawaban dari 35 responden yang menggunakan skala rata-rata 1 hingga 7, kemudian diinput ke dalam UEQ Data Analysis Tool.

Gambar 4. Hasil Transformasi Jawaban

Gambar 4 memperlihatkan hasil transformasi jawaban kuesioner yang telah diproses menggunakan UEQ Data Analysis Tool. Setiap skala kuesioner memiliki bobot tersendiri, yaitu +3 melambangkan nilai paling positif, dan -3 melambangkan nilai paling negatif.

Item	Mean	Varia	Std.	No.	Left	Right	Scale
1	2.0	0.9	1.0	35	menyusahkan	menyenangkan	Daya tarik
2	2.5	0.4	0.6	35	tak dapat dipahami	dapat dipahami	Kejelasan
3	1.4	2.0	1.4	35	kreatif	monoton	Kebaruan
4	2.1	1.4	1.2	35	mudah dipelajari	sulit dipelajari	Kejelasan
5	1.8	2.5	1.6	35	bermanfaat	kurang bermanfaat	Stimulasi
6	1.7	1.1	1.1	35	membosankan	mengasyikkan	Stimulasi
7	1.7	1.3	1.1	35	tidak menarik	menarik	Stimulasi
8	0.9	1.3	1.2	35	tak dapat diprediksi	dapat diprediksi	Ketepatan
9	1.9	1.5	1.2	35	cepat	lambat	Efisiensi
10	1.3	2.2	1.5	35	berdaya cipta	konvensional	Kebaruan
11	1.7	1.3	1.1	35	menghalangi	mendukung	Ketepatan
12	2.2	1.1	1.1	35	baik	buruk	Daya tarik
13	2.0	1.4	1.2	35	rumit	sederhana	Kejelasan
14	2.0	1.1	1.1	35	tidak disukai	menggembirakan	Daya tarik
15	1.1	2.3	1.5	35	lazim	terdepan	Kebaruan
16	2.1	0.8	0.9	35	tidak nyaman	nyaman	Daya tarik
17	2.1	1.3	1.1	35	aman	tidak aman	Ketepatan
18	1.5	0.9	1.0	35	memotivasi	tidak memotivasi	Stimulasi
19	2.3	0.6	0.8	35	memenuhi ekspektasi	tidak memenuhi ekspektasi	Ketepatan
20	2.4	1.0	1.0	35	tidak efisien	efisien	Efisiensi
21	2.3	0.8	0.9	35	jelas	membingungkan	Kejelasan
22	2.7	0.2	0.4	35	tidak praktis	praktis	Efisiensi
23	1.9	2.3	1.5	35	terorganisasi	berantakan	Efisiensi
24	1.7	1.2	1.1	35	atraktif	tidak atraktif	Daya tarik
25	2.0	1.0	1.0	35	ramah pengguna	tidak ramah pengguna	Daya tarik
26	0.9	1.9	1.4	35	konservatif	inovatif	Kebaruan

Gambar 5. Nilai Rata-rata, Variansi, dan Simpangan Baku

Gambar 5 menunjukkan hasil analisis kuesioner UEQ dari 35 responden, termasuk nilai rata-rata (mean), variansi, dan simpangan baku untuk setiap pertanyaan. Jawaban dikategorikan berdasarkan dimensi User

Experience (UX) seperti attractiveness, perspicuity, efficiency, dependability, stimulation, dan novelty, dengan skala bipolar untuk menggambarkan persepsi responden.

Tabel 1. UEQ Scales (Mean and Variance)

UEQ Scales (Mean and Variance)		
Daya tarik	1.981	0.67
Kejelasan	2.243	0.45
Efisiensi	2.221	0.47
Ketepatan	1.750	0.29
Stimulasi	1.671	0.69
Kebaruan	1.186	1.18

Pada Tabel 1 ditampilkan UEQ Scales (Mean dan Variance) yang menjadi acuan dalam menginterpretasikan hasil evaluasi pengalaman pengguna aplikasi WONDR by BNI. Untuk menentukan apakah hasil evaluasi termasuk kategori positif atau negatif, digunakan ambang batas nilai 0,8. Jika nilai yang diperoleh >0,8 maka hasil evaluasi dikategorikan positif, sedangkan jika <0,8 maka hasil evaluasi termasuk kategori negatif.

Dalam kategori Daya Tarik, skor nilai yang diperoleh sebesar 1,981 dengan variansi 0,67. Hasil ini menunjukkan evaluasi yang sangat positif karena nilainya jauh di atas ambang batas 0,8. Hal ini mengindikasikan bahwa pengguna menyukai tampilan visual dan pengalaman keseluruhan yang diberikan oleh aplikasi WONDR by BNI, dengan konsistensi penilaian yang baik antar pengguna (variansi relatif rendah).

Untuk kategori Kejelasan, diperoleh skor 2,243 dengan variansi 0,45. Nilai ini tidak hanya positif tetapi juga merupakan skor tertinggi di antara enam dimensi UX. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa sangat mudah memahami navigasi dan fungsi aplikasi tanpa memerlukan pembelajaran yang rumit. Variansi yang rendah (0,45) mengindikasikan keseragaman persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan aplikasi.

Pada kategori Efisiensi, aplikasi WONDR by BNI memperoleh skor 2,221 dengan variansi 0,47. Nilai ini menempati posisi kedua tertinggi dan menunjukkan evaluasi positif yang kuat. Pengguna merasa dapat menyelesaikan tugas-tugas finansial seperti transfer uang atau

pembayaran tagihan dengan langkah-langkah yang efisien dan waktu yang minimal.

Kategori Ketepatan mendapatkan skor 1,750 dengan varians 0,29. Meskipun nilainya lebih rendah dibandingkan tiga kategori sebelumnya, hasil ini tetap positif dan menunjukkan bahwa pengguna merasa aplikasi memberikan respons yang konsisten dan dapat diprediksi. Varians terendah (0,29) di antara semua dimensi menegaskan keandalan aplikasi dalam berbagai skenario penggunaan.

Untuk kategori Stimulasi, skor yang diperoleh adalah 1,671 dengan varians 0,69. Nilai ini termasuk positif namun memiliki varians yang lebih tinggi, mengindikasikan bahwa meskipun sebagian besar pengguna termotivasi untuk terus menggunakan aplikasi, terdapat segmen pengguna tertentu yang mungkin menginginkan fitur lebih menarik atau interaktif.

Kategori Kebaruan mendapatkan skor 1,186 dengan varians 1,18. Meskipun tetap positif, kategori ini memiliki skor terendah sekaligus varians tertinggi (1,18). Hal ini menunjukkan bahwa sementara sebagian pengguna mengapresiasi fitur inovatif seperti integrasi layanan finansial dan non-finansial, terdapat kelompok pengguna lain yang mungkin menganggap aplikasi belum cukup berbeda dari platform digital banking sejenis.

Tabel 2. Comparison Benchmark

Scale	Mean	Comparisson to benchmark	Interpretation
Daya tarik	1.98	Excellent	In the range of the 10% best results
Kejelasan	2.24	Excellent	In the range of the 10% best results
Efisiensi	2.22	Excellent	In the range of the 10% best results
Ketepatan	1.75	Excellent	In the range of the 10% best results
Stimulasi	1.67	Good	10% of results better, 75% of results worse
Kebaruan	1.19	Good	10% of results better, 75% of results worse

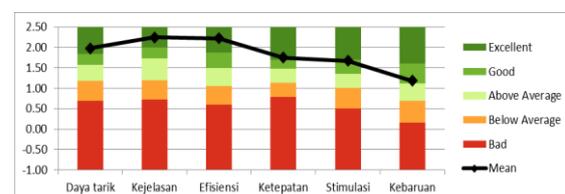
Pada Tabel 2 dijelaskan perbandingan benchmark dengan mengkategorikan tiap-tiap skala berdasarkan kriteria berikut:

- *Excellent* (Luar Biasa): Berada di kisaran hasil terbaik 10%.

- *Good* (Bagus): Berada pada kisaran 10% hasil lebih baik, 75% hasil lebih buruk.
- *Above Average* (Cukup Baik): Memiliki kisaran 25% hasil lebih baik, dibandingkan dengan hasil produk yang dievaluasi 50% hasil lebih buruk.
- *Below Average* (Kurang Baik): 50% hasil dari nilai ukur lebih baik daripada hasil produk yang dievaluasi 25% lebih buruk.
- *Bad* (Buruk): Memiliki kisaran 25% hasil terburuk yang diperoleh.

Berdasarkan hasil analisis benchmark, aplikasi WONDR by BNI mendapatkan penilaian “Excellent” untuk kategori Daya Tarik (1,98), Kejelasan (2,24), Efisiensi (2,22), dan Ketepatan (2,27). Ini berarti keempat aspek tersebut berada di kisaran 10% hasil terbaik, menunjukkan bahwa aplikasi WONDR by BNI unggul dalam hal daya tarik visual, kejelasan informasi, efisiensi penggunaan, dan ketepatan fungsionalnya.

Selanjutnya, untuk kategori Stimulasi (1,67) dan Kebaruan (1,19), aplikasi WONDR by BNI mendapatkan penilaian “Good”. Ini berarti aplikasi berada pada kisaran 10% produk dengan hasil lebih baik, dan 75% produk dengan hasil lebih buruk dalam kedua kategori tersebut. Hal ini menegaskan bahwa, meskipun sudah berada di kategori “Good”, aspek Stimulasi dan Kebaruan masih berpotensi untuk ditingkatkan agar mencapai kategori “Excellent” di masa mendatang.



Gambar 6. Diagram Benchmark UEQ

Benchmark dengan garis hitam yang menunjukkan nilai rata-rata untuk setiap dimensi UX dari aplikasi WONDR by BNI, sementara area berwarna menunjukkan kategori benchmark standar UEQ. Kategori-kategori ini dibagi menjadi lima tingkatan, yang direpresentasikan dengan warna berbeda:

- Hijau tua (Excellent): Menunjukkan rentang 10% hasil terbaik dalam benchmark

- Hijau muda (Good): Menunjukkan bahwa 10% hasil dalam benchmark lebih baik dan 75% hasil lebih buruk
- Kuning (Above Average): Menunjukkan bahwa 25% hasil dalam benchmark lebih baik dan 50% hasil lebih buruk
- Oranye (Below Average): Menunjukkan bahwa 50% hasil dalam benchmark lebih baik dan 25% hasil lebih buruk
- Merah (Bad): Menunjukkan rentang 25% hasil terburuk dalam benchmark

Berdasarkan diagram benchmark pada Gambar 6, dapat dilihat bahwa aplikasi WONDR by BNI memiliki profil UX yang bervariasi antar dimensi. Nilai Daya tarik mencapai kisaran Good, dengan skor sekitar 2,0. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi WONDR by BNI berhasil memberikan kesan umum yang positif bagi penggunaannya dan berada pada kategori yang sama dengan 10% produk terbaik dan lebih baik dari 75% produk lainnya dalam benchmark.

Untuk dimensi Kejelasan, grafik menunjukkan bahwa aplikasi WONDR by BNI mencapai nilai sekitar 2,2, yang berada pada rentang Excellent. Ini berbeda dengan data pada Tabel 2 yang menempatkan dimensi ini pada kategori Above Average. Perbedaan ini mungkin disebabkan oleh penggunaan versi benchmark yang berbeda atau interpretasi data yang berbeda. Namun, diagram benchmark menunjukkan bahwa aplikasi ini sangat baik dalam memberikan kejelasan dan kemudahan bagi pengguna untuk memahami cara penggunaannya.

Dimensi Efisiensi juga menunjukkan performa yang sangat baik dengan nilai sekitar 2,2, menempatkan aplikasi WONDR by BNI pada kategori Excellent. Ini menunjukkan bahwa pengguna dapat menyelesaikan tugas-tugas mereka dengan cepat dan tanpa usaha yang berlebihan saat menggunakan aplikasi ini. Untuk dimensi Ketepatan, nilai yang dicapai sekitar 1,7, berada pada kategori Good. Ini sesuai dengan data pada Tabel 2 dan menunjukkan bahwa pengguna merasa dapat mengendalikan interaksi dengan aplikasi dan aplikasi memberikan respons yang sesuai dengan harapan pengguna.

Dimensi Stimulasi mencapai nilai sekitar 1,7, juga dalam kategori Good, meskipun pada Tabel 2 dimensi ini dikategorikan sebagai Excellent. Meski terdapat perbedaan kategori, nilai yang tinggi ini menunjukkan bahwa aplikasi WONDR by BNI berhasil memotivasi dan menarik minat pengguna untuk terus menggunakannya.

Dimensi Kebaruan mencapai nilai terendah dibandingkan dimensi lainnya, yaitu sekitar 1,2, namun masih berada pada kategori Good atau Above Average. Meskipun pada Tabel 2 dimensi ini dikategorikan sebagai Excellent, hasil dari diagram benchmark tetap menunjukkan bahwa aplikasi ini memiliki desain yang kreatif dan inovatif.

Berdasarkan analisis diagram benchmark pada Gambar 6, dimensi Kebaruan pada aplikasi WONDR by BNI memerlukan perhatian khusus untuk pengembangan selanjutnya. Untuk meningkatkan aspek inovasi dan kreativitas, aplikasi ini perlu mempertimbangkan penyempurnaan beberapa fitur yang sudah ada serta penambahan fitur-fitur baru yang belum tersedia.

Melihat tren perkembangan aplikasi perbankan digital, beberapa fitur berikut direkomendasikan untuk diimplementasikan pada aplikasi WONDR by BNI. Penambahan fungsi offline menjadi prioritas utama, mengingat masih banyak area di Indonesia yang memiliki konektivitas internet terbatas. Dengan fitur ini, pengguna dapat melihat saldo, riwayat transaksi terbaru, dan bahkan melakukan transaksi tertentu meski dalam kondisi tanpa koneksi internet. Transaksi tersebut dapat diproses secara otomatis ketika koneksi kembali tersedia.

Integrasi dengan layanan pihak ketiga melalui open banking API juga perlu dipertimbangkan untuk meningkatkan ekosistem digital WONDR by BNI. Fitur ini memungkinkan pengguna menghubungkan akun mereka dengan layanan e-commerce, aplikasi manajemen keuangan, atau platform lain yang relevan dengan kebutuhan keuangan mereka. Integrasi semacam ini akan membuat aplikasi WONDR by BNI menjadi lebih komprehensif dan bermanfaat dalam keseharian pengguna.

Dengan dilakukannya penelitian ini akan merekomendasikan perbaikan pada Aplikasi wondr by BNI

## 5. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian diatas dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

- a. Evaluasi pengalaman pengguna aplikasi WONDR by BNI menggunakan metode UEQ menghasilkan nilai positif pada seluruh dimensi yang diukur, dengan nilai rata-rata tertinggi pada dimensi kejelasan (2,24) dan efisiensi (2,22), diikuti oleh daya tarik (1,98), ketepatan (1,75), stimulasi (1,67), dan kebaruan (1,19).
- b. Berdasarkan perbandingan benchmark, empat dimensi yaitu daya tarik, kejelasan, efisiensi, dan ketepatan berada pada kategori "Excellent" yang mengindikasikan performa aplikasi berada dalam rentang 10% hasil terbaik. Sedangkan dimensi stimulasi dan kebaruan berada pada kategori "Good" yang menunjukkan bahwa meskipun kedua aspek ini telah memberikan pengalaman positif, masih terdapat ruang untuk peningkatan.
- c. Analisis varians menunjukkan nilai terendah pada dimensi ketepatan (0,29) yang mengindikasikan konsistensi persepsi pengguna terhadap keandalan aplikasi, sementara varians tertinggi pada dimensi kebaruan (1,18) mengindikasikan keberagaman persepsi pengguna terhadap aspek inovasi aplikasi.
- d. Secara keseluruhan, aplikasi WONDR by BNI telah berhasil memberikan pengalaman pengguna yang positif, dengan nilai rata-rata semua dimensi berada di atas ambang batas positif (0,8), yang mengindikasikan kepuasan pengguna terhadap antarmuka dan fungsionalitas aplikasi.
- e. Untuk pengembangan selanjutnya, direkomendasikan penambahan fitur offline untuk akses saat konektivitas terbatas, peningkatan aspek interaktif untuk memperkuat dimensi stimulasi, serta integrasi

dengan layanan pihak ketiga melalui open banking API untuk memperluas ekosistem digital dan meningkatkan dimensi kebaruan pada aplikasi WONDR by BNI.)

## UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti menyampaikan apresiasi mendalam kepada Universitas Pendidikan Ganesha atas dukungan penuh dan kontribusi nyata selama pelaksanaan penelitian, serta kepada dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan intensif, arahan strategis, dan masukan kritis secara berkelanjutan. Rasa terima kasih juga ditujukan kepada orang tua atas dukungan moral, serta seluruh responden yang telah berpartisipasi aktif dengan memberikan data esensial dan waktu berharganya untuk kelancaran penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] J. E. Muh. Hamzah, Ahmad Shofi, Daud Em Paulia, "ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI WONDR BY BNI TERHADAP KEPUASAN NASABAH ( STUDI KASUS : BANK BNI KCP PAITON )," *J. Manaj. Perbank. Keuang. Nitro*, vol. 8, no. 1, pp. 38–51, 2024, doi: 10.56858/jmpkn.v8i1.400.
- [2] A. P. Simamora, A. Yanto, and W. Winanti, "Evaluasi User Experience Pada Aplikasi Bank Digital Seabank Menggunakan User Experience Questionnaire (Ueq)," *Insa. Pembang. Sist. Inf. dan Komput.*, vol. 11, no. 2, p. 1, 2023, doi: 10.58217/ipsikom.v11i2.254.
- [3] N. A. Puspita, S. Subono, and S. P. Kristanto, "Evaluasi Pengalaman Pengguna Website Alam Privat Indonesia Menggunakan User Experience Questionnaire (Ueq) Dan Metode Human Centered Design (Hcd)," *J. Inform. dan Tek. Elektro Terap.*, vol. 12, no. 3, 2024, doi: 10.23960/jitet.v12i3.4729.
- [4] A. Hinderks, M. Schrepp, F. J. Domínguez Mayo, M. J. Escalona, and J. Thomaschewski, "Developing a UX KPI based on the user experience questionnaire," *Comput. Stand. Interfaces*, vol. 65, no. February, pp. 38–44, 2019, doi: 10.1016/j.csi.2019.01.007.
- [5] M. Schrepp, A. Hinderks, and J. Thomaschewski, "Design and Evaluation of a Short Version of the User Experience Questionnaire (UEQ-S)," *Int. J. Interact. Multimed. Artif. Intell.*, vol. 4, no. 6, p. 103, 2017, doi: 10.9781/ijimai.2017.09.001.
- [6] M. Schrepp, A. Hinderks, and J. Thomaschewski, "Construction of a

- Benchmark for the User Experience Questionnaire (UEQ),” *Int. J. Interact. Multimed. Artif. Intell.*, vol. 4, no. 4, p. 40, 2017, doi: 10.9781/ijimai.2017.445.
- [7] C. Paper, M. Schrepp, A. Hinderks, and A. Hannover, “Applying the User Experience Questionnaire (UEQ) in different evaluation scenarios,” vol. 8517, no. January 2015, 2014, doi: 10.1007/978-3-319-07668-3.
- [8] I. N. T. A. Putra, V. T. Djani, and Fariani, “Analisis User Experience Pada E-Wallet GoPay Menggunakan System Usability Scale (SUS),” *J. Nas. Komputasi dan Teknol. Inf.*, vol. 6, no. 3, pp. 294–300, 2023.
- [9] N. Tri *et al.*, “Analisis User Experience Pada Layanan Telekomunikasi Operator Seluler Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS),” *Digit. Transform. Technol.*, vol. 3, no. 1, pp. 49–57, 2023, [Online]. Available: <https://doi.org/10.47709/digitech.v3i1.2391>
- [10] I. N. T. A. Putra, K. S. Kartini, P. W. Aditama, and S. P. Tahalea, “Analisis Sistem Informasi Eksekutif Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ),” *Int. J. Nat. Sci. Eng.*, vol. 5, no. 1, pp. 25–29, 2021, doi: 10.23887/ijnse.v5i1.29289.
- [11] N. Kadek Risma Juniantari and I. N. Tri Anindia Putra, “Analisis Sistem Informasi Dpmptsp Menggunakan Metode User Experience Questionnaire,” *JIKO (Jurnal Inform. dan Komputer)*, vol. 4, no. 1, pp. 31–37, 2021, doi: 10.33387/jiko.v4i1.2379.
- [12] L. A. T. Arakian, I. G. M. Darmawiguna, and I. G. A. A. D. Indradewi, “Evaluation of User Satisfaction Using the Pieces Framework in the Teman Bus Application,” *J. Pilar Nusa Mandiri*, vol. 19, no. 1, pp. 11–18, 2023, doi: 10.33480/pilar.v19i1.3948.
- [13] I. G. A. A. D. Mitha, I. M. A. P., Pradnyana, I. M. A., & Indradewi, “Evaluasi Kualitas Sistem Informasi Karya Akhir Menggunakan Metode McCall: Studi Kasus di Universitas Pendidikan Ganesha,” *Techno.Com*, vol. 23, no. 4, pp. 935–946, 2024, doi: <https://doi.org/10.62411/tc.v23i4.11625>.
- [14] ANANDA MUHAMAD TRI UTAMA, “EVALUASI USER EXPERIENCE APLIKASI TOKOPEDIA DENGAN MENGGUNAKAN USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ) Ahmad,” vol. 9, no. 11, pp. 356–363, 2022.
- [15] S. raishah Adilah, “Evaluasi User Experience Pada Aplikasi Linkaja Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ),” vol. Vol 3, no. 4, pp. 323–331, 2022.
- [16] I. N. S. W. Wijaya, P. P. Santika, I. B. A. I. Iswara, and I. N. A. Arsana, “Analisis dan Evaluasi Pengalaman Pengguna PaTik Bali dengan Metode User Experience Questionnaire (UEQ),” *J. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 8, no. 2, pp. 217–226, 2021, doi: 10.25126/jtiik.2020762763.
- [17] R. Hasna Salsabil Rakha and S. Hadi Wijoyo, “Evaluasi dan Perbaikan Antarmuka Guna Meningkatkan User Experience menggunakan Metode Usability Testing dan User Experience Questionnaire (UEQ) (Studi Kasus: Aplikasi Malang Menyapa),” *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 5, no. 12, pp. 5391–5401, 2021, [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id>