



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**EVALUASI USER EXPERIENCE PADA APLIKASI WONDR BY
BNI MENGGUNAKAN METODE USER EXPERIENCE
QUESTIONNAIRE DAN SYSTEM USABILITY SCALE**

© Hak cipta milik UIN Suska Riau



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer pada
Program Studi Sistem Informasi

Oleh:

INDAH LESTARI
12150324262



**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
2025**

UIN SUSKA RIAU

LEMBAR PERSETUJUAN

EVALUASI USER EXPERIENCE PADA APLIKASI WONDR BY BNI MENGGUNAKAN METODE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE DAN SYSTEM USABILITY SCALE

TUGAS AKHIR

Oleh:

INDAH LESTARI
12150324262

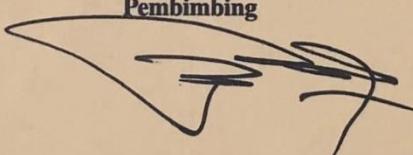
Telah diperiksa dan disetujui sebagai Laporan Tugas Akhir
di Pekanbaru, pada tanggal 23 April 2025

Ketua Program Studi



Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.
NIP. 198307162011011008

Pembimbing



Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.
NIP. 198307162011011008

LEMBAR PENGESAHAN

EVALUASI USER EXPERIENCE PADA APLIKASI WONDR BY BNI MENGGUNAKAN METODE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE DAN SYSTEM USABILITY SCALE

TUGAS AKHIR

Oleh:

INDAH LESTARI
12150324262

Telah dipertahankan di depan sidang dewan pengaji
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer
Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
di Pekanbaru, pada tanggal 18 Maret 2025

Pekanbaru, 23 April 2025
Mengesahkan,



Dekan

Dr. Hartono, M.Pd
NIP. 196403011992031003

Ketua Program Studi



Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.
NIP. 198307162011011008

DEWAN PENGUJI:

Ketua : Syaifullah, SE., M.Sc.

Sekretaris : Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.

Anggota 1 : M. Afdal, ST., M.Kom.

Anggota 2 : Febi Nur Salisah, S.Kom., M.Kom.



LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

Tugas Akhir yang tidak diterbitkan ini terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau adalah terbuka untuk umum, dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada penulis. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau ringkasan hanya dapat dilakukan atas izin penulis dan harus dilakukan mengikuti kaedah dan kebiasaan ilmiah serta menyebutkan sumbernya.

Penggandaan atau penerbitan sebagian atau seluruh Tugas Akhir ini harus memperoleh izin tertulis dari Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Perpustakaan dapat meminjamkan Tugas Akhir ini untuk anggotanya dengan mengisi nama, tanda peminjaman dan tanggal pinjam pada *form* peminjaman.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendaftaran yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan di dalam daftar pustaka.

Pekanbaru, 23 April 2025

Yang membuat pernyataan,

INDAH LESTARI
NIM. 12150324262

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSEMBAHAN

Dengan menyebut nama Allah yang maha pengasih lagi maha penyayang

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillahi Rabbil 'Alamiin, segala puji bagi Allah Subhanahu Wa Ta'ala sebagai bentuk rasa syukur atas segala nikmat yang telah diberikan tanpa ada kekurangan sedikitpun. Shalawat beserta salam tak lupa pula kita ucapkan kepada Nabi Muhammad Shallallahu 'Alaihi Wa Sallam dengan mengucapkan Allahumma Shalli'ala Sayyidina Muhammad Wa'ala Ali Sayyidina Muhammad. Semoga kita semua selalu senantiasa mendapat syafaat-Nya di dunia maupun di akhirat, Aamiin Ya Rabbal'aalamiin.

Terima kasih kepada ayah, ibu, abang, kakak, dan adik yang tersayang atas setiap doa, dukungan, semangat, dan bimbingan yang selalu diberikan kepada peneliti sampai saat ini. Berkat doa dan kasih sayangmu, anakmu telah berhasil memperoleh gelar sarjana seperti yang engkau harapkan. Tiada apapun di dunia ini yang dapat membala semua jasa-jasa dan pengorbananmu. Peneliti sebagai anakmu ini selalu mendoakan yang terbaik untuk ayah dan ibu agar bahagia dunia akhirat, serta diberikan tempat istimewa di sisi-Nya kelak. Peneliti juga berterima kasih yang tak terhingga kepada saudara kandung peneliti yaitu kakak dan adik yang selalu memberikan dukungan, semangat, pelajaran, serta pemahaman mengenai indahnya kehidupan yang damai sebagai saudara.

Kepada Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan ilmu pengetahuan bermanfaat, pengalaman berharga, dan kebaikan yang tulus selama perkuliahan, peneliti ucapkan terima kasih banyak dan semoga menjadi amal *jariyah*. Aamiin Ya Rabbal'aalamiin.

Sahabat-sahabat terdekat yang tidak bisa peneliti sebutkan satu-persatu dan pastinya juga teman-teman seperjuangan, terima kasih berkat kalian masa perkuliahan menjadi lebih bermakna dan menyenangkan semoga di masa mendatang kita bisa bertemu lagi dalam keadaan yang lebih baik.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillahi Rabbil 'Alamin, puji syukur peneliti ucapkan kepada Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan hasil yang baik. *Shalawat* serta salam juga senantiasa dihadiahkan kepada Nabi Muhammad *Shallallahu 'Alaihi Wa Sallam* dengan mengucapkan *Allahumma Shalli'ala Sayyidina Muhammad Wa'ala Ati Sayyidina Muhammad*.

Laporan ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana dan sebagai pembelajaran akademis maupun spiritual. Peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang membantu dalam segala proses penelitian yang telah peneliti lakukan baik berupa materi, motivasi dan doa. Untuk itu, pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih yang sangat mendalam kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Hairunas, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Hartono, M.Pd selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi.
3. Bapak Eki Saputra, S.Kom., M.Kom selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi sekaligus Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah banyak meluangkan waktu, memberikan masukan, nasihat, dan motivasi dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
4. Ibu Siti Monalisa, ST., M.Kom selaku Sekretaris Program Studi Sistem Informasi.
5. Bapak Tengku Khairil Ahsyar, S.Kom., M.Kom selaku Kepala Laboratorium Program Studi Sistem Informasi.
6. Bapak Mustakim, ST., M.Kom selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu memberikan arahan selama masa perkuliahan.
7. Bapak Syaifulah, SE., M.Sc selaku Ketua Sidang yang telah meluangkan waktunya untuk melaksanakan sidang Tugas Akhir peneliti dan memberikan arahan tambahan terkait penelitian ini.
8. Bapak M. Afdal, ST., M.Kom selaku Dosen Penguji I yang telah meluangkan waktunya dan membantu memberikan arahan tambahan terkait penelitian Tugas Akhir.
9. Ibu Febi Nur Salisah, S.Kom., M.Kom selaku Dosen Penguji II yang telah meluangkan waktunya dan membantu memberikan arahan tambahan terkait penelitian Tugas Akhir.
10. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Sistem Informasi yang telah banyak

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memberikan ilmunya kepada peneliti selama masa perkuliahan.

1. Ayah, mama, ibu, dan nenek yang selalu mendo'akan, memberikan dukungan, semangat, dan motivasi sehingga peneliti bisa menyelesaikan penelitian Tugas Akhir ini.
2. Abang, kakak, dan adik peneliti yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada peneliti.
3. Dinar Maulana Khannafi terima kasih sudah menemani peneliti dari awal semester sampai akhir dengan selalu memberikan dukungan, semangat, dan menjadi orang yang selalu ada dalam keadaan apapun.
4. Una, Ame, Fadlan, Faishal, Ikrom, Abdi, Zhevin, Hilmi, Anggi, dan teman-teman Kelas SIF C 21 yang telah menemani perjalanan semasa perkuliahan ini.
5. Semua pihak yang ikut serta dalam proses penelitian yang tidak dapat peneliti sebutkan satu-persatu.

Terima kasih yang sangat mendalam, semoga segala kebaikan yang telah diberikan menjadi ladang pahala serta mendapatkan balasan dari Allah *Subhanahu Wa Ta'ala*. Semoga kita semua selalu mendapatkan kebahagiaan dan kesehatan, *Aamin Ya Rabbal'aalamiin*. Peneliti menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih banyak terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Untuk itu, kritik dan saran atau pertanyaan dapat diajukan melalui *e-mail* 12150312142@students.uin-suska.ac.id. Semoga laporan ini bermanfaat bagi kita semua. Akhir kata peneliti ucapan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Pekanbaru, 23 April 2025
Peneliti,

INDAH LESTARI
NIM. 12150324262

Lampiran Surat:

Nomor : Nomor 25/2021

Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Indah Lestari
NIM : 12150324262
Tempat/ Tgl. Lahir : Pekanbaru, 09 Januari 2003
Fakultas/Pascasarjana : Sains dan Teknologi
Prodi : Sistem Informasi
Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*:

Evaluasi User Experience pada Aplikasi Wondr by BNI Menggunakan Metode User Experience Questioner dan System Usability Scale

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* dengan judul sebagaimana tersebut diatas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga

Pekanbaru, 23 April 2025

Yang membuat pernyataan,



Indah Lestari

NIM. 12150324262

*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

EVALUASI USER EXPERIENCE PADA APLIKASI WONDR BY BNI MENGGUNAKAN METODE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE DAN SYSTEM USABILITY SCALE

Indah Lestari¹, Eki Saputra², M.Afdal³, Febi Nur Salisah⁴, Syaifullah⁵

¹²³⁴⁵Sistem Informasi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Jl. HR. Soebrantas No. 155 Km. 15, Panam, Pekanbaru

E-mail: 12150324262@students.uin-suska.ac.id, eki.saputra@uin-suska.ac.id, m.afdal@uin-suska.ac.id, febinursalisah@uin-suska.ac.id, syaifullah@uin-suska.ac.id

Abstract

Wondr by Bni is one of the mobile banking application services in Indonesia. Wondr by BNI is useful for facilitating systematic financial management by applying 3 main concepts namely Insight, Transaction, Growth. Although it has several sophisticated service features, it turns out that many Wondr by BNI user customers complain about this system service, starting from Users complain about problems when making transactions, such as failed payments, difficulties when logging in, and slow application responses. Based on these problems, a user experience evaluation was conducted using the UEQ and SUS methods. The results of testing the two methods show that in the UEQ method, the attractiveness scale obtained an average of 1.12, clarity scale 1.06, efficiency 1.05, accuracy 1.07, stimulation 0.71, and novelty 0.77. Overall, the Wondr by BNI app received positive ratings from users in the aspects of clarity, efficiency, accuracy and stimulation. However, attractiveness and novelty still need to be improved to provide a more optimal user experience. While the results of the SUS method obtained a value of 64.6 which means that it is included in the Grade Scale with category D, Adjective Range with category OK, Acceptable with category Marginal shows that it is slightly below the standard average. This indicates that the level of usability of the Wondr by BNI application is quite good, but there is still room for 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)

Seperti 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

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

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 skuesioner dan wawancara lalu mendapatkan hasil bahwa masih ada beberapa kekurangan dalam aplikasi Wondr by BNI (Sitanggang et al., 2024).

Banyaknya pengguna yang mengeluhkan masalah saat melakukan transaksi, seperti gagal dalam pembayaran, banyaknya gangguan saat melakukan pengiriman uang, kesulitan saat login, serta lambatnya respons aplikasi. Sehingga masalah ini telah menjadi perhatian serius, terutama karena banyak nasabah yang mengandalkan aplikasi Wondr by BNI untuk melakukan transaksi penting sehari-hari. Keluhan dari pengguna banyak mengarah pada pelayanan dan juga kualitas sistem pada aplikasi Wondr by BNI. Kualitas sebuah sistem dapat dinilai melalui tingkat kepuasan penggunanya, di mana salah satu indikator utama adalah kualitas layanan (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 tenuh dan tidak lagi ingin menggunakan produk tersebut.

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). 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,

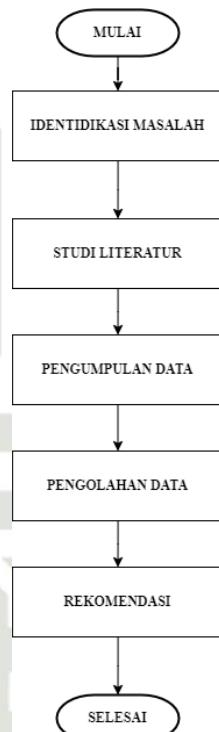
2. Dilang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

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).

2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

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 melalukan 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 :

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

Hak Kekoya Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© HAK
KEK
DILIN
GUNDI
UNG-UN
DANG

Keterangan :

a. n = Jumlah sampel

b. Z = Skor Z pada kepercayaan 95 % = 1.96

c. P = Maksimal estimasi = 0.5

d. α = 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 disebarluaskan akan diproses. Jumlah responden yang memenuhi syarat melebihi jumlah minimum yang dihitung menggunakan rumus Lemeshow (Alisyah 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

terlihat pada Tabel 1, selanjutnya jawaban yang terkumpul akan ditransformasikan seperti

Pada Tabel 2.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak cipta milik UIN Suska Riau

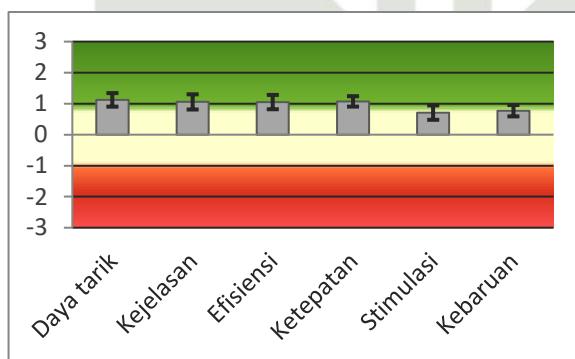
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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 dikonversikan 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

Kejelasan	1,056	1,61
Efisiensi	1,051	1,43
Daya Tarik	1,121	1,28
Ketepatan	1,073	0,76
Kebaruan	0,772	0,90
Stimulasi	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.

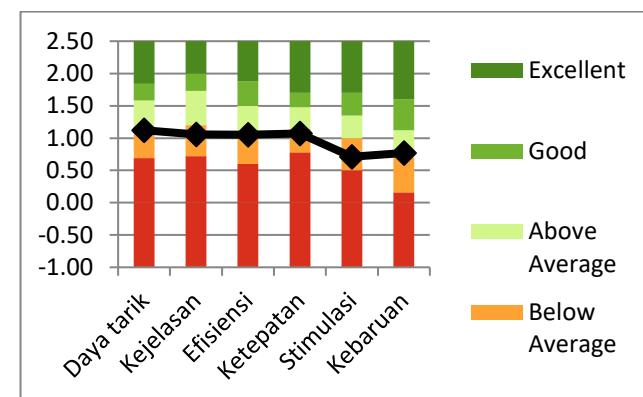
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

B. System Usability Scale

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



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.

Tabel 5. Hasil dari Kuesioner SUS

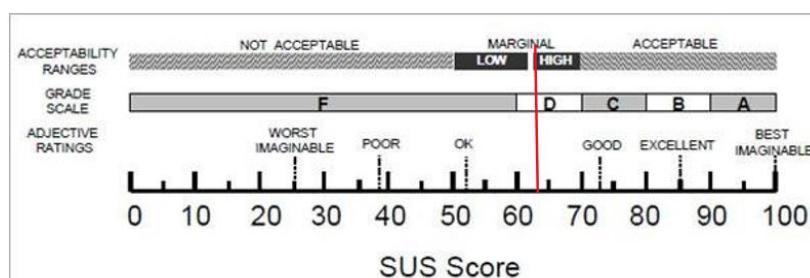
R	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Hasil	Total
1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	20	50
2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	1	1	50
3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	24	60
4	0	2	3	3	2	3	2	2	2	3	22	55
5	3	1	1	2	2	1	2	1	2	1	16	40
6	3	3	2	4	3	3	2	3	3	2	28	70
7	2	3	3	2	2	1	3	3	3	2	24	60
8	2	0	4	2	4	1	4	3	4	2	26	65
9	1	1	2	2	2	1	1	0	2	2	14	35
...
106	3	3	4	2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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau



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 penilaian aplikasi Wondr by BNI yang menerapkan metode User Experience Questionnaire (UEQ) dan System Usability Scale (SUS), ditemukan sejumlah temuan penting terkait pengalaman pengguna. Metode User Experience Questionnaire (UEQ) menghasilkan rata-rata untuk 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, aplikasi ini mendapatkan respons positif pada aspek kejelasan, efisiensi, ketepatan, dan stimulasi. Namun, aspek daya tarik dan kebaruan saat ini masih membutuhkan peningkatan, terutama dalam desain visual serta pengembangan fitur inovatif guna memberikan pengalaman pengguna yang lebih menarik dan optimal. Hasil penilaian dengan metode System Usability Scale (SUS) menghasilkan skor sebesar 64,6, yang masuk dalam Grade Scale kategori D, Adjective Range kategori OK, serta Acceptable kategori Marginal. Skor ini berada sedikit di bawah rata-rata standar, menunjukkan bahwa tingkat kegunaan aplikasi cukup baik, namun saat ini masih ada beberapa ruang perbaikan.

SARAN

Pada penelitian ini untuk mengatasi beberapa kendala yang ada, harus melakukan pengembangan yang lebih lanjut pada aspek desain, fitur aplikasi, navigasi yang belum cukup sederhana. Perbaikan tersebut diharapkan dapat meningkatkan daya tarik, kebaruan serta kenyamanan pengguna dan antarmuka yang kurang dapat dipahami, navigasi yang belum cukup sederhana, dan efisiensi yang perlu ditingkatkan.. Dengan langkah tersebut, aplikasi Wondr by BNI dapat memberikan pengalaman yang lebih baik, efisien, dan sesuai dengan harapan penggunanya.

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.,

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
- 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>
- Othman 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>
- Beffour 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., Alghussein, 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 AKHLAQ 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.
- 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., & Heriyan. (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>
- Kusumarningtyas, 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), 810–825. <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).
- 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. 2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

1. (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)*.
- Pernama, M. J., Rai, C., Pramartha, 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>
- 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>

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN A
HASIL WAWANCARA

Nama: Neha Mella Cia.

Pekerjaan: Mahasiswi.

Pertanyaan	Jawaban
Bagaimana aplikasi Wondr by Bni menurut kamu saat digunakan?	Menurut saya aplikasi Wondr by Bni saat ini sangat memudahkan dalam melakukan transaksi hanya saja terkadang aplikasi nya eror sehingga tidak bisa melakukan pembayaran.
Apakah aplikasi Wondr by Bni sangat mudah dipahami dan membantu pengguna dalam bertransaksi?	Aplikasi Wondr by Bni cukup mudah dipahami hanya saja harus beradaptasi dengan aplikasi yang versi terbaru sehingga terkadang masih ragu dalam fitur-fitur yang ada pada aplikasi.
Apa keluhan yang kamu rasakan saat menggunakan aplikasi wondr by bni apakah aplikasi ini sangat efisien?	Sebenarnya aplikasi ini sangat efisien dalam melakukan transaksi apapun, hanya saja terkadang aplikasi nya tidak bisa dibuka atau lama peresponan.
Pada saat melakukan transaksi di aplikasi Wondr by Bni apakah berjalan lancar atau tidak?	Saat saya melakukan transaksi alhamdulillah sejauh ini berjalan lancar walaupun dengan respon aplikasi yang cukup memakan waktu.
Bagaimana menurut kamu dengan design yang ada pada aplikasi Wondr by Bni	Untuk bagian design aplikasi Wondr by Bni saat ini lebih fresh dan lebih berwarna.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

HASIL WAWANCARA

Nama: Aulia Kartika Dewi.

Pekerjaan: Mahasiswi.

Pertanyaan	Jawaban
Bagaimana aplikasi Wondr by Bni menurut kamu saat digunakan?	Mudah digunakan dan tampilan menunya cukup jelas
Apakah aplikasi Wondr by Bni sangat mudah dipahami dan membantu pengguna dalam bertransaksi?	Iya aplikasinya mudah untuk dipahami.
Apa keluhan yang kamu rasakan saat menggunakan aplikasi wondr by bni apakah aplikasi ini sangat efisien?	Aplikasi sangat efisien dan untuk pembayaran non tunai sangat cepat.
Pada saat melakukan transaksi di aplikasi Wondr by Bni apakah berjalan lancar atau tidak?	Selama pemakaian aplikasi ini cukup berjalan dengan lancar hanya saja respon aplikasi yang kadang cukup lambat.
Bagaimana menurut kamu dengan design yang ada pada aplikasi Wondr by Bni	Design menarik dengan warna yang membuat mata nyaman.

UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

HASIL WAWANCARA

Nama: Tiara Diva Pramesti.

Pekerjaan: Mahasiswi.

Pertanyaan	Jawaban
Bagaimana aplikasi Wondr by Bni menurut kamu saat digunakan?	Mudah digunakan dan tampilan menunya cukup jelas
Apakah aplikasi Wondr by Bni sangat mudah dipahami dan membantu pengguna dalam bertransaksi?	Iya aplikasinya mudah untuk dipahami.
Apa keluhan yang kamu rasakan saat menggunakan aplikasi wondr by bni apakah aplikasi ini sangat efisien?	Aplikasi sangat efisien dan untuk pembayaran non tunai sangat cepat.
Pada saat melakukan transaksi di aplikasi Wondr by Bni apakah berjalan lancar atau tidak?	Selama pemakaian aplikasi ini cukup berjalan dengan lancar hanya saja respon aplikasi yang kadang cukup lambat.
Bagaimana menurut kamu dengan design yang ada pada aplikasi Wondr by Bni	Design menarik dengan warna yang membuat mata nyaman.

UIN SUSKA RIAU

LAMPIRAN B

DOKUMENTASI WAWANCARA

© Hak c



1

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

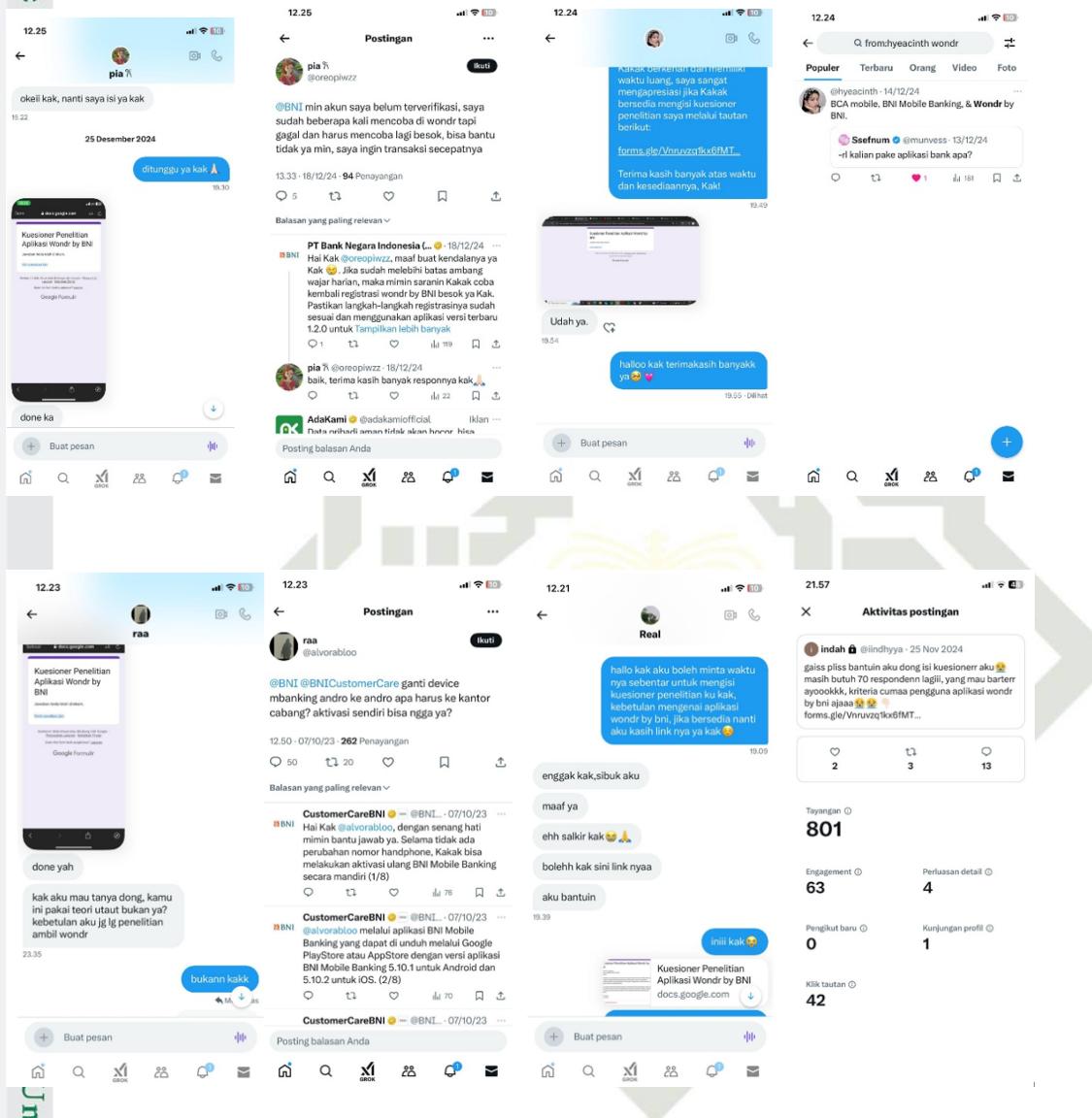
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN C

BUKTI KUESIONER





© Hak C



[simika] Submission Acknowledgement

1 pesan

Huswatan Hasanah <huswatanhasanah@unbaja.ac.id>
Kepada: Indah Lestari <12150324262@students.uin-suska.ac.id>

16 Februari 2025 pukul 18.39

Indah Lestari:

Thank you for submitting the manuscript, "Evaluasi User Experience Pada Aplikasi Wondr by BNI Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ) dan System Usability Scale (SUS)" to Jurnal Sistem Informasi dan Informatika (Simika). Within the online journal management system that we are using, you will be able to track its progress through the editorial process by logging in to the journal web site.

Submission URL: <https://ejournal.ippm-unbaja.ac.id/index.php/sjii/authorDashboard/submit/3951>

Username: indahlestari09

If you have any questions, please contact me. Thank you for considering this journal as a venue for your work.

Huswatan Hasanah

Jurnal Sistem Informasi dan Informatika (Simika)

ka F



[simika] New notification from Jurnal Sistem Informasi dan Informatika (Simika)

1 pesan

Ely Nuryani <elynuryani@unbaja.ac.id>
Balas Ke: Huswatan Hasanah <huswatanhasanah@unbaja.ac.id>
Kepada: Indah Lestari <12150324262@students.uin-suska.ac.id>

18 Februari 2025 pukul 10.43

You have a new notification from Jurnal Sistem Informasi dan Informatika (Simika):

You have been added to a discussion titled "Revisi artikel tahap 1" regarding the submission "Evaluasi User Experience Pada Aplikasi Wondr by BNI Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ) dan System Usability Scale (SUS)".

Link: <https://ejournal.ippm-unbaja.ac.id/index.php/sjii/authorDashboard/submit/3951>

Huswatan Hasanah

Jurnal Sistem Informasi dan Informatika (Simika)



Letter of Acceptance (LoA) Jurnal Simika

simika.unbaja <simika@unbaja.ac.id>
Kepada: INDAH LESTARI SISTEM INFORMASI <12150324262@students.uin-suska.ac.id>, "ekisaputra@uin-suska.ac.id" <ekisaputra@uin-suska.ac.id>, "m_afdal@uin-suska.ac.id" <m_afdal@uin-suska.ac.id>, "febinursalih@uin-suska.ac.id" <febinursalih@uin-suska.ac.id>

22 Februari 2025 pukul 09.46

Dear Author,

Dengan senang hati kami informasikan bahwa artikel saudara yang berjudul:

EVALUASI USER EXPERIENCE PADA APLIKASI WONDR BY BNI MENGGUNAKAN METODE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ) DAN SYSTEM USABILITY SCALE (SUS)

kami nyatakan dapat diterima pada Jurnal Sistem Informasi dan Informatika (Simika) Terakreditasi Nasional Sinta 3. Berikut kami kirimkan LoA penerimaan artikel pada Jurnal Simika.

Artikel tersebut akan dipublikasikan di Jurnal Sistem Informasi dan Informatika (SIMIKA) Volume 8, Nomor 2, Agustus 2025 dan akan tersedia secara online di <http://ejournal.ippm-unbaja.ac.id/index.php/sjii>.

Best regards,
Tim Editor Jurnal Simika

LOA SIMIKA Indah Lestari dkk.pdf
258K

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

@ H



IN
S
s
a
R
ia
u

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Indah Lestari lahir pada tanggal 9 Januari 2003 di Kota Pekanbaru, Riau, Indonesia. Peneliti merupakan anak dari Ayah Masran dan Ibu Pipit. Peneliti merupakan anak kelima dari tujuh bersaudara. Pada tahun 2009 peneliti memulai pendidikan tingkat dasar di SD Negeri 118 Pekanbaru dan menyelesaikan pendidikannya pada tahun 2015. Setelah menyelesaikan pendidikan tingkat dasar peneliti melanjutkan pendidikan tingkat menegah pertama di SMP Negeri 6 Pekanbaru dan selesai pada tahun 2018. Peneliti melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 2 Bangkinang Kota. Setelah menyelesaikan pendidikan di SMA Negeri 2 Bangkinang Kota pada tahun 2021, peneliti pun melanjutkan pendidikan dengan menjadi mahasiswa Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Pada masa kuliah, peneliti juga melakukan Kerja Praktek (KP) yang bertempatkan di Program Studi Sistem Informasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, yang memberi peneliti pengalaman dalam penerapan algoritma *K-Nearest Neighbor* (KNN) untuk prediksi kelulusan mahasiswa. Peneliti menyelesaikan pendidikan Starta Satu (S-1) dalam waktu 8 semester setelah berhasil menyelesaikan Tugas Akhir (TA) dengan topik "Evaluasi *User Experience* Pada Aplikasi Wondr by BNI Menggunakan Metode *User Experience Questioner* dan *System Usability Scale*".

UIN SUSKA RIAU