

**ANALISIS PERBANDINGAN PENGALAMAN PENGGUNA APLIKASI
SEABANK DAN BANK JAGO PADA GENERASI Z DENGAN
METODE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE**

SKRIPSI

SHINTA DWINA HENDRIYANI

20210050043



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK, KOMPUTER DAN DESAIN
SUKABUMI
JULI 2025**

**ANALISIS PERBANDINGAN PENGALAMAN PENGGUNA APLIKASI
SEABANK DAN BANK JAGO PADA GENERASI Z DENGAN
METODE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat dalam Menempuh
Gelar Sarjana Komputer*

SHINTA DWINA HENDRIYANI

20210050043



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK, KOMPUTER DAN DESAIN
SUKABUMI
JULI 2025**

PERNYATAAN PENULIS

JUDUL : ANALISIS PERBANDINGAN PENGALAMAN PENGGUNA
APLIKASI SEABANK DAN BANK JAGO PADA GENERASI Z
DENGAN METODE *USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE*
NAMA : SHINTA DWINA HENDRIYANI
NIM : 20210050043

“Saya menyatakan dan bertanggungjawab dengan sebenarnya bahwa Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri kecuali cuplikan dan ringkasan yang masing-masing telah saya jelaskan sumbernya. Jika pada waktu selanjutnya ada pihak lain yang mengklaim bahwa Skripsi ini sebagai karyanya, yang disertai dengan bukti- bukti yang cukup, maka saya bersedia untuk dibatalkan gelar Sarjana Komputer saya beserta segala hak dan kewajiban yang melekat pada gelar tersebut”.

Sukabumi, 15 Oktober 2025



SHINTA DWINA HENDRIYANI

Penulis

PENGESAHAN SKRIPSI

JUDUL : ANALISIS PERBANDINGAN PENGALAMAN PENGGUNA
APLIKASI SEABANK DAN BANK JAGO PADA GENERASI Z
DENGAN METODE *USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE*
NAMA : SHINTA DWINA HENDRIYANI
NIM : 20210050043

Skripsi ini telah diujikan dan dipertahankan di depan Dewan Penguji pada Sidang Skripsi tanggal 22 Juli 2025 Menurut pandangan kami, Skripsi ini memadai dari segi kualitas untuk tujuan penganugerahan gelar Sarjana Komputer

Sukabumi, 15 Oktober 2025

Pembimbing I

Pembimbing II

Arny Lattu, S.Pd.Kom.,M.Kom

NIDN. 0424089206

Ketua Penguji



Moneyta Dholah Rosita, S.Kom.,M.Kom

NIP. 022022006

Ketua Program Studi Sistem Informasi

Falentino Sembiring, M.Kom

NIDN. 0408029102

Falentino Sembiring, M.Kom

NIDN. 0408029102

Plh. Dekan Fakultas Teknik Komputer dan Desain

Ir. Paikun, S.T., M.T., IPM., ASEAN.Eng

NIDN. 0402037410

ABSTRACT

The growth of digital banking services has led to increased usage of mobile banking applications among Generation Z, a demographic with high expectations for user experience. This study aims to analyze and compare the user experience of the Seabank and Bank Jago applications using the User Experience Questionnaire (UEQ) method, as well as to identify the factors influencing user satisfaction. Using a quantitative research method, data were collected through literature review and an online questionnaire distributed via Google Forms. Primary data were obtained directly from 150 respondents, while secondary data were sourced from previous studies. The research instrument consisted of 26 statements rated on a 1–7 scale and was analyzed based on six UEQ dimensions: Attractiveness, Perspicuity, Efficiency, Dependability, Stimulation, and Novelty. The results show that both applications received generally positive evaluations from Generation Z respondents. Bank Jago excelled in the Attractiveness aspect, scoring in the “Good” category (mean 1.65), indicating strong visual and emotional appeal. Meanwhile, Seabank outperformed Bank Jago in the remaining five dimensions: Perspicuity (1.98), Efficiency (1.91), Dependability (1.54), Stimulation (1.66), and Novelty (1.34), with higher average scores. These findings suggest that Seabank offers a more efficient, clear, engaging, and innovative user experience.

Keywords: User Experience, SeaBank, Bank Jago, Generation Z, User Experience Questionnaire (UEQ).

ABSTRAK

Pertumbuhan layanan perbankan digital mendorong peningkatan penggunaan aplikasi oleh Generasi Z, yang memiliki ekspektasi tinggi terhadap pengalaman pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan membandingkan pengalaman pengguna aplikasi Seabank dan Bank Jago menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ), serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna. Dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif, data dikumpulkan melalui tinjauan pustaka dan kuesioner online yang disebar melalui Google Forms. Data primer dikumpulkan langsung dari 150 responden, sedangkan data sekunder bersumber dari penelitian-penelitian sebelumnya. Instrumen penelitian terdiri dari 26 item pernyataan dengan skala penilaian 1–7, yang dianalisis berdasarkan enam skala UEQ: *Attractiveness*, *Perspicuity*, *Efficiency*, *Dependability*, *Stimulation*, dan *Novelty*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum kedua aplikasi mendapatkan penilaian positif dari responden Generasi Z. Bank Jago unggul pada aspek *Attractiveness* dengan kategori “Good” (1.65), menunjukkan daya tarik visual dan emosional yang tinggi. Sementara itu, Seabank unggul dalam lima skala lainnya: *Perspicuity* (1.98), *Efficiency* (1.91), *Dependability* (1.54), *Stimulation* (1.66), dan *Novelty* (1.34), dengan nilai rata-rata yang lebih tinggi dibandingkan Bank Jago. Temuan ini menunjukkan bahwa Seabank lebih unggul dalam memberikan pengalaman pengguna yang efisien, jelas, menyenangkan, dan inovatif.

Kata Kunci: Pengalaman Pengguna, SeaBank, Bank Jago, Generasi Z, *User Experience Questionnaire* (UEQ).

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ANALISIS PERBANDINGAN PENGALAMAN PENGGUNA APLIKASI SEABANK DAN BANK JAGO PADA GENERASI Z DENGAN METODE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE”. Tujuan penulisan skripsi ini adalah dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh gelar sarjana komputer.

Sehubungan dengan itu penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang

sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak DR. Kurniawan, ST., M.Si., MM Selaku Rektor Universitas Nusa Putra Sukabumi.
2. Bapak Ir. Paikun, S.T., M.T., IPM., ASEAN.Eng Selaku Dekan Fakultas Teknik Komputer dan Desain Universitas Nusa Putra Sukabumi.
3. Bapak Falentino Sembiring, S.Kom.,M.Kom Selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Nusa Putra Sukabumi.
4. Ibu Army Lattu, S.Pd.Kom,M.Kom Selaku Dosen Pembimbing I Universitas Nusa Putra Sukabumi yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran serta berdedikasi penuh membantu dalam saran maupun arahan untuk memberikan bimbingan bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Moneyta Dholah Rosita, S.Kom., M.Kom Selaku Dosen Pembimbing II Universitas Nusa Putra Sukabumi yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan arahan dan bimbingan bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh jajaran Dosen Program Studi Informasi Universitas Nusa Putra Sukabumi.
7. Shinta Dwina Hendriyani, diri saya sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya yang telah berjuang menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terima kasih untuk tetap merayakan diri sendiri.

8. Teristimewa untuk keluarga tercinta, Bapak Hendri Ardiansyah, Ibu Sri Rina wati, Kakak Krisnandy Anugrah Pratama, dan Adik Rama Arsyah Az-Zahirul Haq yang selalu menjadi rumah terhangat dalam setiap langkah hidup penulis. Terima kasih yang tak terhingga atas cinta tanpa syarat, doa yang tak pernah putus, serta keyakinan yang begitu besar terhadap setiap pilihan penulis.
9. Sely R, Irsa N, Hilda A, Raudya K, Ika selaku teman dekat penulis yang menjadi tempat berbagai cerita dan dukungan kepada penulis selama masa perkuliahan.
10. Rekan-rekan mahasiswa SI21A yang menjadi tempat penulis berproses selama masa perkuliahan.
11. Himpunan Mahasiswa Sistem Informasi (HMSI) Universitas Nusa Putra.
12. Serta masih banyak lagi pihak-pihak yang sangat berpengaruh dalam proses penyusunan skripsi yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat kami harapkan demi perbaikan. Amin Yaa Rabbal 'Alamin.



Sukabumi, 15 Oktober 2025

Shinta Dwina Hendriyani

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik UNIVERSITAS NUSA PUTRA, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Shinta Dwina Hendriyani
NIM : 20210050043
Program Studi : Sistem Informasi
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Nusa Putra **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty- Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

“Analisis Perbandingan Pengalaman Pengguna Aplikasi Seabank Dan Bank Jago Pada Generasi Z Dengan Metode *User Experience Questionnaire* ”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Nusa Putra berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Sukabumi

Pada Tanggal : 15 Oktober 2025

Yang menyatakan

(SHINTA DWINA HENDRIYANI)

DAFTAR ISI

PERNYATAAN PENULIS.....	i
PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
ABSTRACT	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
12.1.....	Latar
Belakang	1
12.2.....	Rumusan
Masalah.....	4
12.3.....	Batasan
Masalah.....	4
12.4.....	Tujuan
Penelitian.....	5
12.5.....	Manfaat
penelitian.....	5
12.6.....	Sistematika
Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Penelitian Terkait.....	7
2.2 Landasan Teori.....	8
2.2.1 Pengalaman Pengguna	8
2.2.2 Seabank.....	9
2.2.3 Bank Jago.....	9
2.2.4 Generasi Z.....	9
2.2.5 <i>User Experience Questionnaire (UEQ)</i>	10
2.3 Kerangka Berfikir	12
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	13
3.1 Tahap Penelitian.....	13
3.2 Objek Penelitian.....	14
3.3 Pengumpulan Data	14
3.3.1 Studi Pustaka.....	14

3.3.2 Penyebaran Kuesioner	14
3.4 Sumber Data.....	14
viii	
3.4.1 Data primer	14
3.4.2 Data Sekunder.....	15
3.5 Pengolahan Data	17
3.6 Alat dan Data	18
3.6.1 Alat.....	18
3.6.2 Data	19
3.7 Integrasi Model UEQ.....	19
3.8 Jadwal Penelitian	19
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	20
4.1 Hasil	20
4.2 Hasil Aplikasi Seabank	20
4.1.1 Rataan, Varian, dan Simpang Baku.....	20
4.1.2 Rata-rata nilai per item.....	22
4.1.3 Pragmatis dan Hedonis	25
4.1.4 Benchmark	26
4.3 Hasil Data Aplikasi Bank Jago.....	28
4.3.1 Rataan, Varian, dan Simpang Baku	28
4.3.2 Rata-rata nilai per item.....	30
4.3.3 Pragmatis dan Hedonis	32
4.3.4 Benchmark	33
4.4 Perbandingan Nilai Hasil <i>User Experience Questionnaire</i> Seabank dan Bank Jago.....	34
BAB V KESIMPULAN	37
5.1 Kesimpulan	37
5.2 Saran	38
DAFTAR PUSTAKA.....	39
LAMPIRAN	42



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	12
Gambar 3.2 Diagram Alur Penelitian	13
Gambar 4.1 Nilai Rata-rata per Item (Pertanyaan) Seabank	22
Gambar 4.2 Grafik Rata-rata 6 Variabel Seabank.....	24
Gambar 4.3 Grafik Kualitas Pragmatis dan Hedonis Seabank	26
Gambar 4.4 Grafik <i>Benchmark</i> Seabank.....	27
Gambar 4.5 Nilai Rata-rata per Item (Pertanyaan) Bank Jago	30
Gambar 4.6 Grafik Rata-rata 6 Variabel Bank Jago.....	32
Gambar 4.7 Grafik Kualitas Pragmatis dan Hedonis Bank Jago.....	33
Gambar 4.8 Grafik <i>Benchmark</i> Bank Jago.....	34
Gambar 4. 9 Grafik Perbandingan Seabank dan Bank Jago.....	35



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Konversi Nilai Skla Likert	16
Tabel 3.2 Item UEQ	17
Tabel 3.3 Set <i>Benchmark</i>	18
Tabel 3.4 Jadwal Penelitian	19
Tabel 4. 1 Profil Responden	20
Tabel 4. 2 Hasil Ratan Varian dan Simpang Baku Seabank.....	21
Tabel 4.3 Rata-rata Impresi dan Varian Seabank	23
Tabel 4.4 Kualitas Pragmatis dan Hedonis Seabank	25
Tabel 4.5 Hasil Komparasi Benchmark Seabank	26
Tabel 4. 6 Hasil Ratan Varian dan Simpang Baku Bank Jago	28
Tabel 4.7 Rata-rata Impresi dan Varian Bank Jago.....	30
Tabel 4.8 Kualitas Pragmatis dan Hedonis Bank Jago	32
Tabel 4.9 Hasil Komparasi Benchmark Bank Jago	33



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi yang pesat dalam dua dekade terakhir telah membawa perubahan fundamental dalam berbagai sektor, termasuk sektor keuangan dan perbankan. Masyarakat kini semakin bergeser dari penggunaan layanan konvensional menuju layanan digital yang lebih efisien, fleksibel, dan mudah diakses kapan saja serta di mana saja. Digitalisasi telah menjadi bagian integral dari kehidupan sehari-hari masyarakat Indonesia, khususnya dalam hal transaksi keuangan.

Generasi Z, yang lahir antara tahun 1997 hingga 2012, dikenal sebagai *digital natives* karena tumbuh dalam era teknologi digital. Dalam konteks perbankan, Generasi Z cenderung menghargai kemudahan, transparansi, dan efisiensi dalam transaksi keuangan. Bank Indonesia (BI) mencatat bahwa pada Februari 2025, volume transaksi *digital banking* yang mencakup layanan *mobile banking* dan *internet banking* mencapai 3,38 miliar transaksi, meningkat sebesar 31,21% secara tahunan (*year-on-year/yoy*). Peningkatan ini terdiri dari pertumbuhan transaksi *mobile banking* sebesar 32,22% *yoy* dan *internet banking* sebesar 16,51% *yoy*. Angka ini menunjukkan adopsi teknologi digital oleh masyarakat semakin meluas dan menjadi preferensi utama dalam mengakses layanan keuangan [1].

Bank digital telah menjadi tren yang berkembang pesat dalam beberapa tahun terakhir, terutama di kalangan Generasi Z yang cenderung lebih menerima teknologi baru dibandingkan dengan generasi sebelumnya[2]. Generasi Z menjadi kelompok usia yang paling banyak terkoneksi internet, menjadikan mereka segmen pasar potensial bagi layanan perbankan digital. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi bank digital tidak hanya menjadi alternatif, tetapi juga menjadi kebutuhan bagi generasi muda dalam mengelola keuangan mereka. Oleh karena itu, bank digital menjadi pilihan utama bagi mereka, menawarkan layanan yang sesuai dengan ekspektasi terhadap kecepatan dan kenyamanan.

SeaBank dan Bank Jago merupakan dua bank digital yang semakin populer di kalangan Generasi Z. SeaBank, misalnya, menawarkan berbagai fitur yang menarik bagi pengguna muda, seperti integrasi dengan platform *e-commerce* dan layanan keuangan yang mudah diakses melalui aplikasi *mobile*. Sementara itu, Bank Jago

menonjol dengan pendekatan inovatif dalam menyediakan layanan perbankan yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan individu, serta antarmuka pengguna yang intuitif. Kedua aplikasi ini berhasil menarik perhatian Generasi Z dengan menawarkan pengalaman pengguna yang sesuai dengan preferensi mereka.

Menurut penelitian Populix dalam "Studi Analisis Ekosistem dan Persepsi terhadap Bank digital di Indonesia", terdapat beberapa faktor utama yang menjadi pertimbangan pengguna dalam memilih aplikasi bank digital, di antaranya keamanan data dan transaksi (31%), fleksibilitas dalam mengakses aplikasi (12%), kelengkapan fitur (12%), integrasi dengan layanan keuangan lain (11%), serta adanya promo khusus (10%). Di antara berbagai bank digital di Indonesia, SeaBank menjadi pilihan utama Generasi Z, dengan market share sebesar 57%, diikuti oleh Bank Jago (36%). Penelitian dilakukan secara online pada 11–16 Juni 2024, dengan melibatkan 250 responden laki-laki dan perempuan yang terdiri dari 60% Gen Z dan 40% Milenial berusia 17–39 tahun di berbagai kota di Indonesia [3].

Penelitian ini difokuskan untuk menganalisis pengalaman pengguna atau User Experience (UX) pada dua aplikasi perbankan digital, yaitu SeaBank dan Bank Jago. Kedua aplikasi tersebut merupakan bagian dari layanan keuangan berbasis digital yang saat ini mengalami pertumbuhan pesat di Indonesia. Dalam era transformasi digital, pengalaman pengguna menjadi salah satu aspek penting yang menentukan keberhasilan suatu aplikasi, khususnya dalam sektor perbankan yang mengandalkan kenyamanan, kemudahan, dan kepercayaan pengguna. Saat ini berdasarkan data dari Google Play Store, baik SeaBank maupun Bank Jago telah diunduh lebih dari 10 juta kali, yang menunjukkan tingginya minat masyarakat terhadap layanan digital banking. Meskipun memiliki jumlah unduhan yang setara, terdapat perbedaan signifikan dalam penilaian pengguna. SeaBank memperoleh rating sebesar 4,9 dari 5, sedangkan Bank Jago hanya memperoleh rating sebesar 4,5. Perbedaan tersebut menjadi indikator awal adanya variasi dalam kualitas pengalaman pengguna yang dirasakan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi lebih dalam mengenai dimensi-dimensi UX yang memengaruhi persepsi pengguna terhadap kedua aplikasi, serta mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan masing-masing dalam menyediakan layanan perbankan digital di Indonesia.

Meskipun kedua bank digital ini telah berhasil menarik minat Generasi Z, penting untuk memahami lebih dalam bagaimana pengalaman pengguna (*user experience*) dari masing-masing aplikasi memengaruhi preferensi dan kepuasan pengguna. Dengan melakukan analisis perbandingan pengalaman pengguna antara SeaBank dan Bank Jago menggunakan Metode *User Experience Questionnaire* (UEQ), dapat mengidentifikasi keunggulan dan kelemahan masing-masing aplikasi. Hal ini tidak hanya memberikan wawasan bagi pengembang aplikasi untuk meningkatkan layanan mereka, tetapi juga membantu pengguna dalam memilih aplikasi perbankan digital yang paling sesuai dengan kebutuhan dan preferensi mereka.

Pengalaman pengguna (*user experience*) merupakan faktor krusial dalam menarik dan mempertahankan minat Generasi Z terhadap layanan perbankan digital. Definisi pengalaman pengguna mencakup persepsi dan respons individu yang dihasilkan dari penggunaan produk, sistem, atau layanan. Komponen utama dari pengalaman pengguna meliputi aspek kegunaan, kemudahan akses, estetika desain, dan kepuasan keseluruhan. Pengalaman pengguna yang positif dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah, sementara pengalaman yang negatif dapat menyebabkan penurunan kepercayaan dan migrasi ke layanan lain [4].

Untuk mengevaluasi pengalaman pengguna secara komprehensif, metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) sering digunakan. Metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) adalah metode yang digunakan untuk mengukur kualitas suatu aplikasi berdasarkan impresi pengguna dengan merujuk pada 6 skala yang ada pada metode UEQ, enam skala ini adalah Daya Tarik (*Attractiveness*), Kejelasan (*Perspicuity*), Efisiensi (*Efficiency*), Ketepatan (*Dependability*), Stimulasi (*Stimulation*), dan Kebaruan (*Novelty*). Cara melakukan kuesioner adalah sesuai dengan metode UEQ kepada beberapa pengguna untuk mengetahui pengalaman mereka selama menggunakan aplikasi tersebut.

Penelitian pada tahun 2023 menunjukkan bahwa pengukuran *user experience* yang dilakukan pada aplikasi SEABANK dengan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) mendapatkan hasil semua skala *User Experience Questionnaire* (UEQ) masuk dalam kategori dibawah rata-rata[5]. Kemudian penelitian pada tahun 2022 menunjukkan bahwa hasil dari kuesioner UEQ responden

memiliki kesan positif terhadap kedua aplikasi dompet digital ovo dan gopay dimana aplikasi menunjukkan *positive evaluation* [6].

Oleh karena itu, berdasarkan riset diatas penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan membandingkan pengalaman pengguna kedua aplikasi tersebut berdasarkan pengalaman pengguna menggunakan metode UEQ, maka peneliti mengambil penelitian berjudul “Analisis Perbandingan Pengalaman Pengguna Aplikasi Seabank dan Bank Jago Pada Generasi Z Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire*”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, penelitian ini merumuskan beberapa pertanyaan utama adalah sebagai berikut:

- 1) Bagaimana perbedaan pengalaman pengguna SeaBank dibandingkan dengan Bank Jago berdasarkan enam skala *User Experience Questionnaire* (UEQ)?
- 2) Apakah terdapat perbedaan signifikan antara aplikasi SeaBank dan Bank Jago berdasarkan enam skala dalam *User Experience Questionnaire* (UEQ)?
- 3) Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna pada aplikasi SeaBank dan Bank Jago?
- 4) Sejauh mana metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) dapat digunakan untuk mengukur pengalaman pengguna pada aplikasi bank digital di kalangan Generasi Z?

1.3 Batasan Masalah

Untuk menjaga fokus dan kedalaman penelitian, batasan masalah yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Penelitian ini hanya mencakup dua aplikasi bank digital, yaitu SeaBank dan Bank Jago, tanpa memperluas analisis ke aplikasi bank digital lainnya.
- 2) Responden berasal dari kalangan Generasi Z usia (17 hingga 28 tahun) yang merupakan pengguna aktif atau pengguna sebelumnya salah satu atau kedua aplikasi dalam 12 bulan terakhir.
- 3) Pengalaman pengguna diukur menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) yang mencakup enam dimensi utama dan memungkinkan evaluasi kuantitatif secara efisien berdasarkan persepsi pengguna.

- 4) Penelitian ini tidak membahas aspek teknis pengembangan aplikasi maupun faktor eksternal seperti regulasi, melainkan berfokus pada pengalaman pengguna terhadap kedua aplikasi bank digital.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Menganalisis dan membandingkan pengalaman pengguna antara aplikasi bank digital SeaBank dan Bank Jago menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ).
- 2) Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna pada kedua aplikasi tersebut.

1.5 Manfaat penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

a. Manfaat Akademis

- 1) Menambah wawasan dan referensi ilmiah terkait, analisis pengalaman pengguna *User Experience (UX)* dalam layanan perbankan digital, dengan pendekatan *User Experience Questionnaire* (UEQ).
- 2) Memberikan kontribusi terhadap perkembangan penelitian di bidang Sistem Informasi, *User Experience (UX)*, dan Perbankan Digital, khususnya dalam memahami preferensi Generasi Z sebagai pengguna utama layanan tersebut.
- 3) Menyediakan referensi empiris bagi penelitian selanjutnya yang berfokus pada evaluasi UX dalam industri keuangan digital.

b. Manfaat Praktis

- 1) Memberikan rekomendasi berbasis data bagi pengembang aplikasi SeaBank dan Bank Jago terkait aspek UX yang perlu ditingkatkan.
- 2) Mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan masing-masing aplikasi berdasarkan pengalaman pengguna, sehingga dapat digunakan untuk mengoptimalkan fitur, desain antarmuka, dan performa aplikasi.
- 3) Mendukung peningkatan kepuasan dan loyalitas pengguna dengan perbaikan berbasis hasil penelitian, sehingga dapat memperkuat daya saing bank digital di pasar Indonesia.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan proposal skripsi ini disusun untuk memberikan gambaran umum bagi pembaca dalam memahami proses penelitian yang akan dilakukan. Sistematika ini diharapkan dapat membantu pembaca dalam memahami alur penyusunan laporan penelitian secara keseluruhan dan terstruktur. Adapun sistematika laporan terdiri dari tiga bab utama, yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penelitian skripsi.

BAB II : Landasan Teori

Bab kedua menjelaskan mengenai landasan teori serta penjelasan singkat hasil penelitian terdahulu yang berhubungan dengan kepuasan pengguna pada suatu sistem atau produk.

BAB III : Metodologi Penelitian

Bab ini menjelaskan metodologi penelitian yang digunakan, teknik pengumpulan data, serta tahapan yang akan dilakukan dalam penelitian ini.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil dari proses analisis data yang diperoleh selama pelaksanaan penelitian. Seluruh temuan disusun secara sistematis dan disajikan dalam bentuk data ilmiah untuk mendukung interpretasi serta pembahasan terhadap pengalaman pengguna aplikasi SeaBank dan Bank Jago.

BAB V : PENUTUP

Bab ini memuat rangkuman hasil penelitian dalam bentuk kesimpulan serta memberikan rekomendasi yang relevan berdasarkan hasil analisis dan evaluasi terhadap pengalaman pengguna kedua aplikasi perbankan digital, yaitu SeaBank dan Bank Jago.

BAB V

KESIMPULAN

2.1 Penelitian Terkait

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan terhadap pengalaman pengguna aplikasi Seabank dan Bank Jago dengan menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ), dapat disimpulkan bahwa kedua aplikasi dinilai cukup efektif oleh pengguna dari kalangan Generasi Z. Penelitian ini melibatkan 150 responden dan 26 item pertanyaan dengan skala penilaian dari 1 hingga 7. Secara keseluruhan, aplikasi Seabank menunjukkan performa yang lebih unggul dibandingkan Bank Jago. Berdasarkan evaluasi *User Experience* terhadap aplikasi Seabank dan Bank Jago, terlihat bahwa keduanya memperoleh penilaian positif dalam berbagai aspek. Pada variabel *Attractiveness*, Bank Jago unggul dengan penilaian "Good" dan nilai mean tertinggi (1.65), sementara Seabank berada pada kategori "Above Average" (1.27), menunjukkan bahwa Bank Jago lebih berhasil dalam menarik perhatian pengguna secara visual dan emosional. Untuk variabel *Perspicuity*, Seabank mendapatkan penilaian "Good" dengan nilai mean 1.98, sedangkan Bank Jago hanya meraih kategori "Above Average" (1.63), yang mengindikasikan bahwa antarmuka Seabank dinilai lebih jelas dan mudah dipahami. Perbedaan signifikan terlihat pada variabel *Efficiency*, di mana Seabank mendapatkan kategori "Excellent" (1.91), jauh mengungguli Bank Jago yang berada pada kategori "Good" (1.74), menandakan bahwa pengguna menganggap proses transaksi dan penggunaan di Seabank lebih efisien. Pada variabel *Dependability* atau ketepatan, kedua aplikasi memperoleh penilaian "Good", namun Seabank sedikit unggul dengan nilai 1.54 dibandingkan Bank Jago (1.51), menunjukkan bahwa keduanya dinilai cukup dapat diandalkan. Selanjutnya, pada aspek *Stimulation* dan *Novelty*, Seabank kembali unggul dengan nilai masing-masing 1.66 dan 1.34, dibandingkan Bank Jago yang mencatat nilai 1.50 dan 1.15, mengindikasikan bahwa Seabank memberikan pengalaman yang lebih menyenangkan dan inovatif bagi pengguna. Dengan demikian berdasarkan hasil perbandingan, dapat disimpulkan bahwa, Seabank unggul dalam lima skala utama: *perspicuity*, *efficiency*, *dependability*, *stimulation*, dan *novelty*, sedangkan Bank Jago unggul dalam satu skala, yaitu *attractiveness*.

1.1 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dijelaskan, maka dapat disampaikan saran yang berkenaan pada penelitian ini yaitu :

1) Saran bagi aplikasi

Aplikasi Seabank disarankan untuk melakukan peningkatan pada aspek *attractiveness* atau daya tarik visual guna memperkuat kesan pertama dan ketertarikan emosional pengguna. Pengembangan antarmuka yang lebih modern, penggunaan elemen visual yang menarik, serta peningkatan interaktivitas dapat menjadi langkah strategis. Sementara itu, aplikasi Bank Jago disarankan untuk menyederhanakan alur transaksi, memperjelas navigasi, serta menghadirkan fitur-fitur baru yang inovatif untuk meningkatkan *stimulation* dan *novelty*. Diperlukan evaluasi menyeluruh terhadap elemen fungsional yang mungkin memperlambat atau menyulitkan pengalaman pengguna, agar aplikasi menjadi lebih efisien dan intuitif.

2) Saran bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi penelitian berikutnya yang membahas pengalaman pengguna aplikasi digital banking. Diharapkan pada penelitian selanjutnya dapat memperluas jumlah dan karakteristik responden agar hasil yang diperoleh lebih representatif. Peneliti juga disarankan untuk mempertimbangkan penggunaan metode campuran agar analisis yang dilakukan menjadi lebih mendalam dan komprehensif



DAFTAR PUSTAKA

- [1] Bank Indonesia, “Tinjauan Kebijakan Moneter Maret 2025,” Departemen Kebijakan Ekonomi dan Moneter. [Online]. Available: <https://www.bi.go.id/id/publikasi/laporan/Pages/TKM-Maret-2025.aspx>
- [2] A. N. Rinjani, K. A. Nandika, S. Dahnaily, M. Nafisiyah, and I. S. Fauziyah, “Pengaruh Bank digital Terhadap Minat Gen Z,” *Indones. J. Econ. Manag. Account.*, vol. 1, no. 4, pp. 210–215, 2024.
- [3] Poulix, “Seperti Apa Penggunaan Bank digital di Indonesia?” [Online]. Available: <https://info.populix.co/articles/bank-digital-di-indonesia/>
- [4] M. C. Batubara and T. Anggraini, “Analisis Pengaruh Layanan Digital terhadap Minat Generasi Z dalam Menggunakan Produk Perbankan Syariah,” *J. Masharif Al-Syariah J. Ekon. dan Perbank. Syariah*, vol. 7, no. 2, pp. 706–725, 2022, [Online]. Available: <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/Mas/index>
- [5] W. Aldisia Putra Simamora, Adiyanto, “Evaluasi User Experience Pada Aplikasi Bank Digital Seabank Menggunakan *User Experience Questionnaire* (Ueq)”.
- [6] F. D. N. Annisa, J. N. U. Jaya, and S. Surmiati, “Evaluasi Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi E-Wallet OVO dan GOPAY Dengan Metode User Experience Questionnaire,” *J. Inf. Syst. Res.*, vol. 3, no. 3, pp. 242–251, 2022, doi: 10.47065/josh.v3i3.1527.
- [7] D. Ulhaq, A. P. A. Masa, and H. J. Setyadi, “Analisis Perbandingan User Experience Aplikasi E-Commerce Shopee Dan Tokopedia Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire* (UEQ),” *Adopsi Teknol. dan Sist. Inf.*, vol. 3, no. 1, pp. 37–44, 2024, doi: 10.30872/atasi.v3i1.1183.
- [8] R. B. Raihansha, S. H. Wijoyo, W. Hayuhardhika, and N. Putra, “Analisis Perbandingan Pengalaman Pengguna Aplikasi Investasi Bibit Dan Ajaib Dengan Metode *User Experience Questionnaire* (Ueq),” vol. 1, no. 1, pp. 1–7, 2017.

- [9] M. Susanti, A. Wahyuni, P. Studi, S. Informasi, F. T. Informasi, and U. N. Mandiri, “Perbandingan User Experience Aplikasi Dompot Digital Pada Mahasiswa Menggunakan Metode Ueq (*User Experience Questionnaire*),” vol. 4, no. 2, pp. 296–311, 2024.
- [10] N. Okabashi Hendrawan, E. Muhammad, A. Jonemaro, and M. T. Ananta, “Analisis Perbandingan Pengalaman Pengguna pada Aplikasi Halodoc dan Alodokter menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ),” *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 7, no. 3, pp. 1030–1038, 2023, [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- [11] S. Okuboyejo, O. Adekanye, and F. Ayeni, “Evaluating User Experience in Learning Applications among University Students in Nigeria Using UEQ,” *Int. J. Emerg. Technol. Learn.*, vol. 18, no. 24, pp. 133–148, 2023, [Online]. Available: <https://online-journals.org/index.php/i-jet/article/view/45647>
- [12] Y. S. Jamilah and A. C. Padmasari, “Perancangan User Interface Dan User Experience Aplikasi Say.Co,” *J. Desain Komun. Vis.*, vol. 9, no. 1, pp. 73–78, 2022, doi: 10.26858/tanra.v9i1.29458.
- [13] Adam Huda Nugraha, “Analisis Perbandingan User Experience (UX) Pada Aplikasi Netflix Dengan Disney+ Hotstar Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire* (UEQ),” *J. Penelit. Teknol. Inf. dan Sains*, vol. 2, no. 2, pp. 100–114, 2024, doi: 10.54066/jptis.v2i2.1944.
- [14] Seabank, “Seabank.” [Online]. Available: <https://www.seabank.co.id>
- [15] Husni Shabri, “Transformasi Digital Industri Perbankan Syariah Indonesia,” *El-Kahfi | J. Islam. Econ.*, vol. 3, no. 02, pp. 1–7, 2022, doi: 10.58958/elkahfi.v3i02.88.
- [16] Justine Normando and S. Theofany, “Misi Cyberphysical Sebagai Sarana Penginjilan Efektif Terhadap Digital Natives Di Era Society 5.0 Cyberphysical Missions As An Effective Means Of Evangelism Towards Digital Natives In The Era Of Society 5.0,” *Moderat J. Ilm. Ilmu Pemerintah.*, vol. 8, no. 2, pp. 269–283, 2023, doi: 10.25157/moderat.v8i2.2703.

- [17] A. Syaifullah, M. L. Hamzah, A. Anofrizen, and S. Syaifullah, “Analisis Perbandingan Pengalaman Pengguna dan Kualitas Layanan pada Aplikasi DANA dan OVO Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire* dan Importance Performance Analysis,” *J. Teknol. Sist. Inf. dan Apl.*, vol. 7, no. 3, pp. 1128–1139, 2024, doi: 10.32493/jtsi.v7i3.40512.
- [18] Y. Wijayanti, S. Suyoto, and A. T. Hidayat, “Evaluasi Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Seluler Visiting Jogja Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire* (UEQ),” *J. Janitra Inform. dan Sist. Inf.*, vol. 3, no. 1, pp. 10–17, 2023, doi: 10.25008/janitra.v3i1.169.
- [19] S. Rohmah and M. Ary, “Analisis Pengalaman Pengguna Aplikasi Pinjaman Online Menggunakan Metode Usability Testing Dan *User Experience Questionnaire* (Studi kasus pada Akulaku ...,” *JSI J. Sist. Inf.*, vol. 5, no. 6, pp. 2118–2124, 2021, [Online]. Available: <https://ejournal.unsri.ac.id/index.php/jsi/article/view/15085/0>
- [20] R. Umar, A. Z. Ifani, F. I. Ammatulloh, and M. Anggriani, “Analisis Sistem Informasi Web Lsp Uad Menggunakan *User Experience Questionnaire* (Ueq),” *METHOMIKA J. Manaj. Inform. dan Komputerisasi Akunt.*, vol. 4, no. 2, pp. 173–178, 2021, doi: 10.46880/jmika.vol4no2.pp173-178.



