

PENGARUH USER EXPERIENCE APLIKASI TERHADAP KEPUASAN NASABAH

Anisa Rahma Nurhasanah¹, Maulana Rafly Fadillah², Nur Fadhilah Syifa³, Gadza Alfahreza Fadilah⁴
Manajemen, Universitas Indonesia Membangun, Bandung
E-mail: nurfad2004@gmail.com³

ABSTRAK

Transformasi digital di sektor perbankan mendorong peningkatan penggunaan aplikasi digital banking sebagai sarana utama dalam melakukan transaksi keuangan. Kondisi ini menjadikan *User Experience* (UX) sebagai salah satu faktor penting yang memengaruhi kepuasan nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *User Experience* terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi digital banking. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner menggunakan Google Form kepada 51 responden yang merupakan pengguna aplikasi digital banking. Data dianalisis secara deskriptif untuk menggambarkan persepsi responden terhadap kualitas UX dan tingkat kepuasan yang dirasakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian baik hingga sangat baik terhadap pengalaman penggunaan aplikasi. Aspek kemudahan navigasi, keamanan transaksi, dan kecepatan aplikasi menjadi faktor yang paling berkontribusi terhadap kepuasan nasabah. Semakin baik pengalaman pengguna yang diberikan oleh aplikasi, semakin tinggi pula tingkat kepuasan, kepercayaan, dan kecenderungan nasabah untuk terus menggunakan layanan digital banking. Dengan demikian, peningkatan kualitas *User Experience* melalui pengembangan fitur, peningkatan keamanan, dan optimalisasi performa aplikasi menjadi strategi penting bagi perbankan dalam meningkatkan kepuasan serta mempertahankan loyalitas nasabah.

Kata kunci

***User Experience* (UX), kepuasan nasabah, digital banking, mobile banking, perbankan digital.**

ABSTRACT

The rapid digital transformation in Indonesia's banking sector has increased the adoption of digital banking applications, making User Experience (UX) an essential factor in determining customer satisfaction. This study aims to analyze the influence of User Experience on customer satisfaction in the use of digital banking applications. A quantitative research approach with a survey method was employed by distributing questionnaires through Google Forms to 51 respondents who actively use digital banking services. The collected data were analyzed using descriptive analysis to examine respondents' perceptions of UX quality and their level of satisfaction. The findings indicate that most respondents rated their experience as good to very good. The aspects that contributed the most to customer satisfaction were ease of navigation, transaction security, and application speed. A better User Experience was found to positively influence customer satisfaction, increase trust, and encourage continued use of digital banking services. Therefore, improving User Experience through continuous application development, enhanced security features, and better system performance is crucial for banking institutions to increase customer satisfaction and strengthen customer loyalty in the digital banking environment.

Keywords

***User Experience* (UX), customer satisfaction, digital banking, mobile banking, banking applications.**

1. PENDAHULUAN

Transformasi digital telah mengubah sektor perbankan di Indonesia dari layanan konvensional menuju layanan berbasis digital. Menurut Bank Indonesia, volume transaksi perbankan digital meningkat sebesar 47% pada tahun 2023, yang menunjukkan semakin tingginya penggunaan layanan digital oleh masyarakat. Namun, peningkatan penggunaan tersebut belum tentu mencerminkan tingginya tingkat kepuasan pelanggan.

Dalam layanan perbankan digital, User Experience (UX) menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Kemudahan penggunaan, tampilan antarmuka, kecepatan, dan keamanan transaksi merupakan aspek yang dapat membentuk pengalaman positif bagi pengguna. Penelitian Prasetyo dan Kurniawan (2022) menunjukkan bahwa UX yang baik dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan, sedangkan pengalaman yang buruk berpotensi mendorong nasabah berpindah ke layanan lain.

Persaingan antara bank konvensional, neobank, dan perusahaan fintech semakin mendorong peningkatan kualitas layanan digital. Meskipun demikian, sebagian besar penelitian mengenai UX pada aplikasi perbankan masih menggunakan pendekatan kuantitatif sehingga belum banyak menggali pengalaman pelanggan secara mendalam. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana User Experience (UX) pada aplikasi perbankan digital memengaruhi kepuasan pelanggan di Indonesia melalui pendekatan kualitatif.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Pendekatan kuantitatif dipilih karena bertujuan untuk mengukur dan menganalisis pengaruh User Experience (UX) terhadap kepuasan nasabah secara objektif berdasarkan data yang diperoleh dari responden. Melalui pendekatan ini, hubungan antara variabel independen, yaitu User Experience, dengan variabel dependen, yaitu kepuasan nasabah, dapat dianalisis menggunakan teknik statistik sehingga menghasilkan kesimpulan yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Metode survei digunakan sebagai teknik pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang telah menggunakan aplikasi digital banking. Kuesioner disusun berdasarkan indikator-indikator yang telah ditetapkan pada masing-masing variabel penelitian dan menggunakan skala Likert sebagai alat ukur untuk mengetahui tingkat persetujuan responden terhadap setiap pernyataan yang diberikan.

Proses penyebaran kuesioner dilakukan secara daring (online) melalui media Google Form. Penggunaan Google Form dipilih karena lebih efektif, efisien, mudah diakses oleh responden, serta mampu menjangkau lebih banyak pengguna aplikasi digital banking dalam waktu yang relatif singkat. Data yang telah terkumpul kemudian diolah dan dianalisis menggunakan metode statistik untuk menguji hipotesis penelitian serta mengetahui besarnya pengaruh User Experience terhadap kepuasan nasabah.

Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan metode survei, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang akurat mengenai tingkat pengalaman pengguna (User Experience) dalam menggunakan aplikasi digital banking serta sejauh mana pengalaman tersebut memengaruhi tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan yang diberikan.

2.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan secara daring (online) dengan memanfaatkan Google Form sebagai media penyebaran kuesioner kepada responden. Penggunaan Google Form dipilih karena memudahkan proses pengumpulan data, lebih efisien dari segi waktu dan biaya, serta memungkinkan responden untuk mengisi kuesioner kapan saja dan di mana saja selama memiliki akses internet. Selain itu, metode ini juga mempermudah peneliti dalam mengelola, merekapitulasi, dan mengolah data yang telah diperoleh. Pelaksanaan penelitian dilakukan selama periode Mei hingga Juli 2026. Pada tahap awal, yaitu bulan Mei 2026, peneliti menyusun instrumen penelitian berupa kuesioner berdasarkan indikator variabel User Experience dan kepuasan nasabah. Selanjutnya, pada bulan Juni 2026 dilakukan penyebaran kuesioner kepada responden yang memenuhi kriteria penelitian melalui Google Form. Setelah seluruh data terkumpul, pada bulan Juli 2026 peneliti melakukan proses pengecekan, pengolahan, analisis data, serta penyusunan hasil penelitian untuk memperoleh kesimpulan mengenai pengaruh User Experience terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi digital banking.

2.2 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna aplikasi digital banking yang pernah menggunakan layanan aplikasi untuk melakukan berbagai aktivitas transaksi keuangan, seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian produk digital, maupun layanan perbankan lainnya. Populasi tersebut dipilih karena dianggap memiliki pengalaman secara langsung dalam menggunakan aplikasi digital banking sehingga mampu memberikan penilaian terhadap kualitas User Experience serta tingkat kepuasan yang dirasakan selama menggunakan aplikasi tersebut.

Mengingat jumlah populasi yang cukup besar dan tidak dapat diketahui secara pasti, penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling sebagai metode penentuan sampel. Purposive sampling merupakan teknik pengambilan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti agar responden yang dipilih benar-benar sesuai dengan tujuan penelitian. Adapun kriteria responden dalam penelitian ini adalah individu yang pernah menggunakan aplikasi digital banking dan memiliki pengalaman dalam memanfaatkan fitur-fitur yang tersedia pada aplikasi tersebut.

Berdasarkan teknik tersebut, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 51 responden. Jumlah tersebut dinilai telah memenuhi kebutuhan penelitian untuk memperoleh data yang relevan mengenai pengaruh User Experience terhadap kepuasan nasabah. Data yang diperoleh dari para responden selanjutnya diolah dan dianalisis menggunakan teknik analisis statistik untuk menguji hipotesis penelitian serta mengetahui hubungan antara variabel yang diteliti.

2.3 Teknik Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner secara daring menggunakan Google Form. Pemilihan Google Form sebagai media pengumpulan data didasarkan pada kemudahan akses, efisiensi waktu, serta kemampuan menjangkau responden yang lebih luas tanpa dibatasi oleh lokasi. Selain itu, penggunaan Google Form memudahkan peneliti dalam mengelola, merekapitulasi, dan menyimpan data yang diperoleh sehingga proses pengolahan data dapat dilakukan secara lebih efektif dan sistematis.

Instrumen penelitian yang digunakan berupa kuesioner yang terdiri atas 15 pernyataan, yang disusun berdasarkan indikator-indikator dari variabel User Experience dan kepuasan nasabah. Setiap pernyataan dirancang untuk menggambarkan pengalaman responden dalam menggunakan aplikasi digital banking serta tingkat kepuasan yang dirasakan setelah menggunakan aplikasi tersebut.

Pengukuran jawaban responden menggunakan skala Likert dengan lima tingkat penilaian, yaitu 1 = Sangat Tidak Setuju, 2 = Tidak Setuju, 3 = Netral, 4 = Setuju, dan 5 = Sangat Setuju. Skala Likert dipilih karena mampu mengukur sikap, persepsi, dan pendapat responden terhadap setiap pernyataan yang diajukan secara lebih mudah dan terstruktur. Sebelum kuesioner disebar, peneliti memastikan bahwa setiap pernyataan telah disusun dengan bahasa yang jelas, mudah dipahami, dan sesuai dengan tujuan penelitian. Seluruh data yang diperoleh dari hasil pengisian kuesioner kemudian dikumpulkan, diperiksa kelengkapannya, dan diolah menggunakan teknik analisis statistik untuk menguji pengaruh User Experience terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi digital banking.

2.4 Teknik Analisis Data

Data yang telah diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner selanjutnya dianalisis menggunakan analisis deskriptif. Analisis deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran secara sistematis mengenai karakteristik data yang diperoleh dari responden tanpa melakukan generalisasi terhadap populasi yang lebih luas. Melalui analisis ini, peneliti dapat mengetahui kecenderungan jawaban responden terhadap setiap pernyataan yang berkaitan dengan variabel User Experience dan kepuasan nasabah.

Analisis deskriptif dilakukan dengan menghitung nilai rata-rata (mean), frekuensi, persentase, serta distribusi jawaban responden pada setiap indikator penelitian. Hasil analisis tersebut kemudian disajikan dalam bentuk tabel dan uraian deskriptif agar lebih mudah dipahami dan diinterpretasikan. Penyajian data secara deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai tingkat pengalaman pengguna (User Experience) dalam menggunakan aplikasi digital banking serta tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan yang diberikan.

Melalui analisis deskriptif, peneliti dapat mengidentifikasi kecenderungan persepsi responden terhadap masing-masing variabel penelitian. Hasil analisis ini menjadi dasar untuk menjelaskan kondisi yang terjadi pada objek penelitian serta mendukung proses analisis lebih lanjut dalam menguji hubungan dan pengaruh antara User Experience terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian, analisis deskriptif berfungsi sebagai langkah awal dalam memahami karakteristik data sebelum dilakukan analisis statistik lanjutan sesuai dengan tujuan penelitian.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini melibatkan 51 responden yang merupakan pengguna aplikasi digital banking dan telah memenuhi kriteria yang telah ditetapkan dalam penelitian. Seluruh responden memiliki pengalaman dalam menggunakan aplikasi digital banking untuk berbagai keperluan transaksi, seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian produk digital, serta aktivitas layanan perbankan lainnya. Data yang diperoleh dari 51 responden tersebut menjadi dasar dalam menganalisis pengaruh User Experience terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner, mayoritas responden memberikan penilaian yang berada pada kategori baik hingga sangat baik terhadap pengalaman mereka dalam menggunakan aplikasi digital banking. Penilaian tersebut mencerminkan bahwa sebagian besar responden merasa aplikasi yang digunakan memiliki tampilan antarmuka yang menarik, mudah dipahami, dan mudah dioperasikan, sehingga memudahkan pengguna dalam melakukan berbagai transaksi perbankan secara digital.

Selain itu, aspek kemudahan penggunaan (ease of use) memperoleh penilaian positif dari sebagian besar responden. Hal ini menunjukkan bahwa fitur-fitur yang tersedia pada aplikasi mudah dipelajari dan digunakan, bahkan oleh pengguna yang baru

pertama kali mengoperasikan aplikasi digital banking. Responden juga menilai bahwa navigasi aplikasi tersusun dengan baik sehingga proses pencarian menu maupun penyelesaian transaksi dapat dilakukan secara cepat dan efisien.

Pada aspek keamanan, mayoritas responden menyatakan bahwa aplikasi digital banking mampu memberikan rasa aman dalam melakukan transaksi. Keberadaan fitur keamanan, seperti autentikasi pengguna dan perlindungan data pribadi, dinilai mampu meningkatkan kepercayaan responden terhadap aplikasi. Sementara itu, dari aspek kecepatan aplikasi, sebagian besar responden memberikan penilaian positif karena aplikasi mampu merespons perintah dengan cepat, memiliki waktu pemuatan (loading) yang singkat, serta jarang mengalami gangguan ketika digunakan.

Tingkat kepuasan penggunaan juga menunjukkan hasil yang baik. Sebagian besar responden merasa puas terhadap layanan yang diberikan oleh aplikasi digital banking karena mampu memenuhi kebutuhan transaksi sehari-hari secara praktis, efisien, dan nyaman. Pengalaman penggunaan yang positif tersebut mendorong responden untuk terus menggunakan aplikasi digital banking dalam aktivitas perbankan mereka. Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki persepsi yang positif terhadap kualitas User Experience yang diberikan oleh aplikasi digital banking. Pengalaman pengguna yang baik, ditinjau dari aspek kemudahan penggunaan, keamanan, kecepatan aplikasi, serta kenyamanan dalam bertransaksi, memberikan kontribusi terhadap meningkatnya tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan digital banking.

No	Indikator	Hasil
1.	Kemudahan menemukan menu	Baik
2.	Kecepatan aplikasi	Baik
3.	Kemudahan transaksi	Sangat Baik
4.	Kejelasan informasi saldo	Baik
5.	Kemudahan mengelola keuangan	Baik
6.	Inovasi aplikasi	Baik
7.	Desain visual	Baik
8.	Keamanan transaksi	Sangat Baik
9.	Notifikasi transaksi	Baik
10.	Customer care	Cukup Baik
11.	Kepuasan Pengguna	Baik
12.	Sesuai harapan	Baik
13.	Jarang mengalami kendala	Baik
14.	Merekomendasikan aplikasi	Baik
15.	Tetap menggunakan aplikas	Baik

Gambar 1. Hasil Indikator Tingkat Kepuasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa User Experience (UX) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi digital banking. Dari 51 responden, mayoritas memberikan penilaian baik hingga sangat baik terhadap pengalaman penggunaan aplikasi. Aspek yang paling memengaruhi kepuasan adalah kemudahan navigasi, keamanan transaksi, dan kecepatan aplikasi. Semakin baik kualitas UX yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas nasabah. Oleh karena itu, penyedia layanan digital banking perlu terus meningkatkan kualitas aplikasi melalui inovasi pada kemudahan penggunaan, keamanan, dan performa agar dapat memenuhi kebutuhan pengguna secara optimal.

4. KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa User Experience (UX) memiliki pengaruh yang positif terhadap tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi digital banking. Berdasarkan hasil analisis data yang diperoleh dari 51 responden, mayoritas pengguna memberikan penilaian yang baik hingga sangat baik terhadap pengalaman mereka selama menggunakan aplikasi. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pengalaman pengguna yang diberikan oleh aplikasi, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah.

Beberapa aspek User Experience yang terbukti memberikan kontribusi paling besar terhadap kepuasan nasabah adalah kemudahan navigasi, keamanan transaksi, dan kecepatan aplikasi. Kemudahan navigasi memungkinkan pengguna untuk mengakses berbagai fitur dengan lebih cepat dan mudah tanpa mengalami kesulitan, sehingga aktivitas perbankan dapat dilakukan secara lebih efisien. Selain itu, sistem keamanan yang baik, seperti perlindungan data pribadi, autentikasi pengguna, dan keamanan transaksi, mampu meningkatkan rasa percaya dan kenyamanan nasabah dalam menggunakan layanan digital banking.

Di samping itu, kecepatan aplikasi dalam memproses transaksi maupun menampilkan informasi juga menjadi faktor penting yang memengaruhi kepuasan pengguna. Aplikasi yang memiliki waktu respons yang cepat dapat memberikan pengalaman penggunaan yang lebih nyaman, mengurangi waktu tunggu, serta meningkatkan efisiensi dalam melakukan berbagai aktivitas perbankan, seperti transfer dana, pembayaran, maupun pengecekan saldo.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini membuktikan bahwa peningkatan kualitas User Experience akan berdampak pada meningkatnya kepuasan nasabah. Oleh karena itu, penyedia layanan digital banking perlu terus melakukan pengembangan dan inovasi terhadap aplikasi, baik dari segi kemudahan penggunaan, keamanan sistem, maupun performa aplikasi. Dengan memberikan pengalaman pengguna yang semakin baik, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan, loyalitas, serta kepercayaan nasabah terhadap layanan digital banking yang disediakan.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Bank Indonesia. (2023). *Laporan transaksi perbankan digital Indonesia tahun 2023*. Bank Indonesia. <https://www.bi.go.id>
- International Organization for Standardization. (2018). *ISO 9241-11:2018 Ergonomics of human-system interaction—Part 11: Usability: Definitions and concepts*. <https://www.iso.org/standard/63500.html>
- Kusuma, A., & Halim, L. (2020). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi mobile banking di kalangan nasabah senior melalui sudut pandang Technology Acceptance Model (TAM). *Jurnal Manajemen Perbankan*, 7(2), 45–58.
- Lestari, D., Hartono, S., & Nugroho, B. (2023). Studi perbandingan pengalaman pengguna aplikasi bank konvensional dan neobank di Indonesia. *Jurnal Teknologi Informasi dan Sistem Informasi*, 10(1), 112–125.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.
- Nielsen Norman Group. (2021). *World leaders in research-based user experience*. <https://www.nngroup.com>

- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469.
<https://doi.org/10.1177/002224378001700405>
- Prasetyo, H., & Kurniawan, D. (2022). Dampak rancangan antarmuka aplikasi mobile banking terhadap kepuasan pengguna menggunakan model SEM-PLS. *Jurnal Riset Bisnis dan Investasi*, 8(3), 201–215.
- Rahmawati, S., & Aziz, M. (2024). Pengaruh kualitas layanan digital terhadap loyalitas nasabah melalui perantaraan kepuasan pengguna. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Digital*, 2(1), 34–49.
- Santoso, T., & Wijaya, K. (2021). Analisis anggapan nasabah generasi milenial terhadap fitur keamanan aplikasi perbankan digital: Studi fenomenologi. *Jurnal Teori dan Terapan Manajemen*, 14(2), 89–104.