

ABSTRAK

Amelia Putri Saptanti 10119651

ANALISIS *USER EXPERIENCE* PADA APLIKASI BLU BY BCA DIGITAL MENGGUNAKAN METODE *HEURISTIC EVALUATION*

Skripsi. Jurusan Sistem Informasi. Fakultas Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi. Universitas Gunadarma. 2023..

Kata kunci : Analisis, *User Experience*, blu by BCA Digital, *Heuristic*, *Usability*

(xiii + 64 + Lampiran)

Perkembangan teknologi saat ini sangat pesat di era digital, terutama dalam bidang keuangan seperti *Fintech (Financial Technology)*. *Fintech (Financial Technology)* merujuk pada badan usaha yang menawarkan teknologi canggih di sektor keuangan. Ini juga telah mendorong inovasi di sektor perbankan dengan hadirnya aplikasi *mobile banking*. PT. BCA Digital, anak perusahaan Bank Central Asia, meluncurkan aplikasi *mobile banking* bernama blu by BCA Digital. Aplikasi ini memberikan akses mudah untuk bertransaksi perbankan melalui *smartphone* dengan fitur-fitur inovatif seperti pembukaan rekening *online*, *budgeting*, tabungan *bluGether*, dan *bluDeposit*. Semua pembayaran dapat dilakukan melalui aplikasi ini, termasuk transfer ke bank lain tanpa biaya, serta setor tunai di ATM BCA. Dalam observasi ulasan pengguna aplikasi blu by BCA Digital, ditemukan ulasan yang kurang menyenangkan dari beberapa pengguna aplikasi blu by BCA Digital yang mengalami permasalahan dalam menggunakannya. Oleh karena itu, penelitian ini menganalisis pengalaman pengguna menggunakan metode *Heuristic Evaluation* berdasarkan prinsip-prinsip Jacob Nielsen. Penelitian melibatkan 100 responden dan data dianalisis menggunakan IBM SPSS 27 untuk uji validitas dan reliabilitas. Hasil perhitungan deskriptif persentase menunjukkan tingkat *usability* aplikasi ini sangat baik, dengan nilai persentase 87.7%. Dengan demikian, kinerja aplikasi blu by BCA Digital masih baik dan memenuhi harapan penggunanya.

Daftar Pustaka (2014-2023)