

Evaluasi Tingkat Usability Aplikasi Blu By BCA Digital Menggunakan Metode *System Usability Scale* (SUS) di Wilayah Jakarta Barat

Audrey Desqia Tjandra¹, Syafrianto²

^{1,2}Universitas Bina Sarana Informatika

e-mail : desqiaaudrey@gmail.com, syafrianto.yfr@bsi.ac.id

Abstrak - Evaluasi tingkat usability aplikasi blu by BCA Digital pada penggunaan di Jakarta Barat menjadi fokus utama kajian ini dengan menggunakan metode System Usability Scale (SUS). Instrumen yang digunakan merupakan kuesioner adaptasi dari SUS standar 10 item menjadi 24 item pernyataan guna memperoleh cakupan pengukuran yang lebih mendalam terhadap aspek usability. Sebanyak 111 responden dilibatkan dalam penelitian ini melalui teknik purposive sampling dengan kriteria pengguna aktif aplikasi blu by BCA Digital yang berdomisili di Jakarta Barat. Hasil yang diperoleh menunjukkan rata-rata skor SUS sebesar 50,61 yang termasuk dalam kategori Marginal dengan predikat OK. Meskipun demikian, terdapat perbedaan antara rata-rata skor dan distribusi kategori responden, sehingga hasil tersebut menunjukkan adanya variasi persepsi usability antar responden. Analisis per item mengungkapkan bahwa aspek learnability dan kenyamanan visual mendapat penilaian tertinggi, sedangkan konsistensi antarmuka dan kerumitan navigasi masih menjadi catatan perbaikan. Adaptasi instrumen dari 10 item menjadi 24 item terbukti memberikan analisis yang lebih komprehensif, meskipun berpotensi memengaruhi sensitivitas pengukuran dibandingkan SUS standar. Rekomendasi yang diberikan adalah peningkatan konsistensi desain dan penyederhanaan alur navigasi aplikasi.

Kata Kunci : System Usability Scale (SUS), Aplikasi blu by BCA Digital, Jakarta Barat

Abstract - The evaluation of the usability of the blu by BCA Digital application among users in West Jakarta is the primary focus of this study, employing the System Usability Scale (SUS) method. The research instrument was an adapted SUS questionnaire, expanded from the standard 10 items to 24 statements to provide a more comprehensive assessment of usability aspects. A total of 111 respondents participated in this study through purposive sampling, with the criteria of being active users of the blu by BCA Digital application and residing in West Jakarta. The results showed an average SUS score of 50.61, which falls into the **Marginal** category with an **OK** adjective rating. Nevertheless, a discrepancy was observed between the average SUS score and the distribution of respondent categories, indicating variations in users' perceptions of the application's usability. Item-level analysis revealed that learnability and visual comfort received the highest ratings, while interface consistency and navigation complexity remained areas requiring improvement. The adaptation of the instrument from 10 to 24 items provided a more comprehensive usability analysis, although it may have affected the sensitivity of the measurement compared to the standard SUS. Therefore, this study recommends improving interface consistency and simplifying the application's navigation flow.

Keyword : System Usability Scale (SUS), blu by BCA Digital application, West Jakarta

1. PENDAHULUAN

Industri perbankan mengalami perubahan yang signifikan sebagai dampak dari kemajuan teknologi informasi, berkat layanan perbankan digital yang *mobile-friendly*. Nasabah dapat menyelesaikan transaksi secara praktis, cepat, dan fleksibel melalui *mobile banking* tanpa perlu mengunjungi lokasi cabang (Milasari et al., 2023), sejalan dengan meningkatnya permintaan masyarakat terhadap layanan keuangan yang nyaman dan efektif (Gawa et al., 2026). Aplikasi *mobile banking* yang baik perlu memenuhi kebutuhan pengguna dari sisi kemudahan penggunaan, kecepatan, kenyamanan, keamanan, dan kejelasan informasi (Wicaksono & Kristiana, 2026). Kualitas fitur dan layanan terbukti berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Milasari et al., 2023).

Namun, berbagai penelitian menunjukkan aplikasi keuangan digital masih menghadapi permasalahan *usability*, seperti navigasi kurang intuitif, tampilan tidak konsisten, fitur sulit ditemukan, respons lambat, dan transaksi kurang efisien (Santoso et al., 2022; Wicaksono & Kristiana, 2026). Pada BCA Mobile, pengguna kesulitan melihat riwayat transaksi, transfer ke bank lain, dan menilai tampilan kurang modern (Made et al., 2022; Senjani et al., 2025). Usability menggambarkan sejauh mana suatu program dapat dimanfaatkan dengan sukses, efektif, dan memuaskan (Gawa et al., 2026). Aplikasi dengan *usability* baik meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna (Hutagaol & Hutagaol, 2025), sebaliknya

usability yang buruk menyebabkan pengguna enggan menggunakan aplikasi secara berkelanjutan (Sa'adah et al., 2024).

Metode *System Usability Scale* (SUS) adalah cara yang lugas, efektif, dan dapat dipercaya untuk mengukur seberapa mudah suatu sistem dirasakan oleh pengguna. Penelitian pada BCA Mobile memperoleh skor SUS 74,2 (kategori "*Acceptable*"/"*Good*"), Wondr by BNI 64,6 ("*Marginally Acceptable*"), dan Bale by BTN 68,95 ("*OK*") (Gawa et al., 2026; Lestari et al., 2025).

Evaluasi *usability* penting dilakukan pada aplikasi blu by BCA Digital karena perlu memberikan pengalaman penggunaan yang mudah, efisien, aman, dan memuaskan. Persepsi *usability* dapat berbeda berdasarkan wilayah, karakteristik pengguna, dan literasi digital. Pengguna di Jakarta Barat relevan diteliti karena wilayah perkotaan memiliki tingkat penggunaan layanan digital tinggi dan kebutuhan transaksi beragam. Penelitian di DKI Jakarta menunjukkan bahwa *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap sikap dan niat penggunaan. Jakarta Barat menjadi wilayah dengan jumlah responden terbesar, yaitu 56 responden atau 35% (Waloni et al., 2025), sehingga relevan dijadikan lokasi penelitian.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengukur tingkat *usability* aplikasi blu by BCA Digital menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) pada pengguna di wilayah Jakarta Barat; (2) mengetahui tingkat kemudahan penggunaan aplikasi blu berdasarkan persepsi pengguna; (3) menilai efisiensi dan efektivitas penggunaan aplikasi dalam mendukung aktivitas transaksi perbankan digital; (4) mengidentifikasi tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi blu by BCA Digital; dan (5) memberikan rekomendasi perbaikan terhadap aplikasi berdasarkan hasil evaluasi *usability* yang diperoleh.

Hipotesis penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah aplikasi blu by BCA Digital mempunyai tingkat kegunaan yang tinggi dengan menggunakan pendekatan *System Usability Scale* (SUS). H0 (Hipotesis Nol): Aplikasi blu by BCA Digital memiliki tingkat *usability* yang rendah atau belum memenuhi standar (skor SUS < 68), sehingga masih perlu perbaikan dari sisi kemudahan dan kenyamanan penggunaan. H1 (Hipotesis Alternatif): Aplikasi blu by BCA Digital memiliki tingkat *usability* yang baik dan telah memenuhi standar (skor SUS ≥ 68), sehingga sudah mampu memberikan kemudahan dan kepuasan bagi pengguna.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Pengguna aplikasi blu by BCA Digital di wilayah Jakarta Barat diberikan kuesioner sebagai bagian dari pendekatan pengumpulan data. *System Usability Scale* (SUS) adalah alat yang digunakan untuk menilai tingkat kegunaan aplikasi. SUS adalah teknik penilaian kegunaan yang menanyakan serangkaian pertanyaan kepada pengguna akhir untuk mengukur seberapa ramah pengguna suatu sistem atau aplikasi. Meskipun *System Usability Scale* (SUS) pada dasarnya dari 10 item, penelitian ini menggunakan 24 pernyataan yang dikembangkan dari indikator-indikator *usability* agar dapat menggali persepsi pengguna secara lebih rinci. Sebelum digunakan, seluruh instrumen telah melalui uji validitas dan uji reliabilitas untuk memastikan bahwa setiap pernyataan layak digunakan sebagai alat pengumpulan data.

2.2 Populasi dan Sampel

Seluruh partisipan penelitian merupakan warga Jakarta Barat yang aktif memanfaatkan aplikasi blu by BCA Digital. *Purposive sampling* adalah metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini. *Purposive sampling* adalah metode pemilihan sampel yang mempertimbangkan faktor-faktor tertentu yang spesifik untuk tujuan penelitian. Metode ini dipilih agar data yang dikumpulkan dapat segera mencapai tujuan penelitian dengan responden yang mempunyai ciri-ciri tertentu yang berkaitan dengan rumusan masalah.

Besar sampel penelitian ini dihitung menggunakan algoritma *Slovin* dengan tingkat kesalahan 10%. Berdasarkan perhitungan, ukuran sampel minimal yang diperlukan adalah 100 responden. Dengan 111 tanggapan yang terkumpul, penelitian ini memenuhi atau melampaui ukuran sampel minimum yang diperlukan. Adapun kriteria responden yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah: (1) berdomisili di wilayah Jakarta Barat; (2) merupakan pengguna aktif aplikasi blu by BCA Digital; dan (3) telah memiliki pengalaman menggunakan aplikasi tersebut.

2.3 Instrumen Penelitian

Instrumen utama yang digunakan adalah kuesioner *System Usability Scale* (SUS) yang telah melalui uji keterbacaan serta uji validitas melalui uji coba terbatas kepada 30 pengguna awal. Kuesioner ini terdiri dari 24 pernyataan dengan skala *Likert* 1 (Sangat Tidak Setuju) hingga 5 (Sangat Setuju). Kuesioner SUS standar yang terdiri dari 10 item dimodifikasi menjadi 24 pernyataan untuk menyesuaikan kompleksitas fitur, dengan tetap mempertahankan skala *Likert* 5 poin dan *reverse coding* pada pernyataan negatif. Untuk mempertajam analisis, ditambahkan pertanyaan demografis (usia, jenis kelamin, pekerjaan, frekuensi penggunaan aplikasi blu).

Setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas, jumlah pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini menjadi 24 item. Uji validitas menggunakan korelasi *Pearson Product Moment* dengan bantuan perangkat lunak SPSS. Apabila nilai r hitung melebihi r tabel pada tingkat signifikansi 5%, maka item pernyataan dianggap valid. Uji reliabilitas menggunakan statistik *Cronbach's Alpha* dengan nilai limit > 0,60. Nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,854 pada temuan uji reliabilitas menunjukkan bahwa kuesioner tersebut valid dan dapat diandalkan.

2.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang diterapkan mencakup tiga pendekatan utama, yaitu kuesioner, observasi, dan studi pustaka. Kuesioner merupakan metode pengumpulan data utama dalam penelitian ini. Penelitian ini menggunakan kuesioner berbasis web dengan memanfaatkan platform *Google Forms* untuk memudahkan proses distribusi secara daring dan menjangkau lebih banyak responden secara efisien. Kuesioner disebarluaskan melalui berbagai saluran komunikasi digital seperti media sosial (WhatsApp, Instagram, dan X). Kebaruan penelitian ini terletak pada penggunaan instrumen SUS yang dikembangkan menjadi 24 pernyataan untuk memperoleh informasi *usability* yang lebih rinci pada setiap aspek, sementara kualitas instrumen tetap dijaga melalui uji validitas dan uji reliabilitas. Keunggulan metode ini antara lain: efisiensi biaya dan waktu, jangkauan responden yang lebih luas, kemudahan rekapitulasi data, responden memiliki waktu cukup untuk berpikir, dan data terkumpul otomatis dalam format digital.

Observasi dilakukan sebagai metode pelengkap untuk memperoleh gambaran awal mengenai kondisi *usability* aplikasi secara langsung. Observasi membantu memahami alur penggunaan aplikasi, mengidentifikasi potensi permasalahan *usability*, memvalidasi kesesuaian fitur, dan memperoleh konteks yang lebih kaya mengenai pengalaman pengguna.

Studi Pustaka dilakukan dengan menelaah berbagai literatur yang relevan, baik berupa jurnal ilmiah nasional terakreditasi, buku teks, *prosiding* seminar, maupun penelitian-penelitian terdahulu yang sejenis. Sumber rujukan yang digunakan meliputi berbagai jurnal yang membahas evaluasi *usability* aplikasi *mobile banking* dengan metode SUS, serta teori-teori mengenai *System Usability Scale* (SUS) yang dikemukakan oleh para ahli.

2.5 Teknik Analisis Data

Skoring dan Tabulasi Data: Setiap jawaban responden untuk pernyataan dikonversi mengikuti aturan Brooke (1996). Untuk pernyataan positif, skor = nilai jawaban - 1. Untuk pernyataan negatif, skor = 5 - nilai jawaban. Total skor kontribusi per responden dikalikan dengan 2.5 karena total pernyataannya adalah 24, sehingga menghasilkan skor SUS dalam rentang 0-100.

Perhitungan Statistik Deskriptif: Setelah skor SUS setiap responden diperoleh, dilakukan perhitungan statistik deskriptif untuk mendapatkan gambaran umum tentang tingkat *usability* aplikasi blu by BCA Digital. Perhitungan meliputi nilai rata-rata (*mean*), standar deviasi, nilai minimum, dan nilai maksimum.

Interpretasi Skor SUS: Hasil skor SUS yang diperoleh kemudian ditafsirkan berdasarkan standar yang telah ditetapkan. Interpretasi meliputi tiga aspek utama: (1) Peringkat Skala (*Grade Scale*): A ($\geq 80,3$): *Excellent*, B (68-80,2): *Good*, C (68): *OK*, D (51-67,9): *Poor*, F (< 51): *Awful*; (2) Tingkat Penerimaan (*Acceptability Range*): *Acceptable* (> 70), *Marginal* (50-70), *Not Acceptable* (< 50); dan (3) Predikat Kata Sifat (*Adjective Rating*): *Best Imaginable* (> 90), *Excellent* (80-90), *Good* (70-80), *OK* (50-70), *Poor* (25-50).

Analisis Per Item Pernyataan: Selain analisis terhadap skor agregat, dilakukan analisis terhadap setiap butir pernyataan untuk mengidentifikasi aspek-aspek *usability* mana yang paling kuat dan paling lemah berdasarkan persepsi responden. Seluruh proses pengolahan dan analisis data dalam penelitian ini dibantu dengan menggunakan perangkat lunak statistik *Microsoft Excel* dan SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Karakteristik Responden

Penelitian melibatkan 111 responden pengguna aktif blu by BCA Digital di Jakarta Barat. Karakteristik responden disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Frekuensi dan Persentasi Karakteristik Responden

Karakteristik		Frekuensi (n)	Persentase (%)
Usia	16-20	11	9.9
	21-25	89	80.2
	26-50	11	9.9
Jenis Kelamin	Laki-laki	16	14.4
	Perempuan	95	85.6
Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	77	64.8
	Wirausaha	2	11.8
	Bekerja	31	27.9
	Ibu Rumah		
	Tangga	1	.9
Kecamatan	Cengkareng	14	12.6
	Grogol Petamburan	9	8.1
	Kalideres	7	6.3
	Kebon Jeruk	50	45.0
	Kembangan	5	4.5
	Palmerah	14	12.6
	Taman Sari	7	6.3
	Tambora	5	4.5
Lama Penggunaan	<3 bulan	9	8.1
	3 – 6 bulan	62	55.9
	6 – 12 bulan	16	14.4
	>1 tahun	24	21.6

Dominasi responden di usia 21-25 tahun (80,2%), perempuan (85,6%), pelajar/mahasiswa (64,8%), berdomisili di Kebon Jeruk (45%), dan lama penggunaan 3-6 bulan (55,9%). Komposisi ini mencerminkan target pasar generasi muda digital *native*.

3.2 Statistik Deskriptif Skor SUS

Perhitungan skor SUS mengikuti aturan Brooke (1996): pernyataan positif (skor = nilai -1), pernyataan negatif (skor = 5 -1), lalu total dikalikan 25/24. Hasil statistik deskriptif pada Tabel 2.

Rata-rata skor 50,59 dengan standar deviasi 32,66 menunjukkan tingkat *usability* masih sedang ke rendah dan belum optimal. Standar deviasi yang tinggi mengindikasikan variasi persepsi sangat lebar antar responden.

Tabel 2. Statistik Deskriptif Skor SUS

Mean	Median	Standar	Min	Max
		Deviasi		
50.59	66.67	32.66	50.00	94.79

3.3 Kategori Usability

Distribusi kategori berdasarkan *grade scale*, *acceptability range*, dan *adjective rating* disajikan pada Tabel 3,4, dan 5.

Tabel 3. Grade Scale Skor SUS Responden

Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
F(Awful)	1	.9
B(Good)	5	4.5
A(Excellent)	105	94.6

Tabel 4. Acceptability Range

Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Marginal	1	.9
Acceptable	110	99.1

Tabel 5. Adjective Rating

Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
OK	1	.9
Good	5	4.5
Best Imaginable	105	94.6

Sebagian besar responden berada pada *Grade A* (94,6%), *Acceptable* (99,1%), dan *Best Imaginable* (94,6%). Hal ini menunjukkan sistem dinilai sangat baik oleh mayoritas pengguna, meskipun rata-rata skor agregat tergolong marginal.

3.4 Analisis Per Item Pernyataan

Nilai rata-rata setiap item disajikan pada Tabel 6.

Tabel 6. Skor Mean Per Item Pernyataan

Item	Mean
Q1	4.22
Q2	3.71
Q3	4.27
Q4	3.64
Q5	4.23
Q6	3.58
Q7	4.12
Q8	3.67
Q9	4.19
Q10	2.91
Q11	4.05
Q12	4.30
Q13	4.04
Q14	4.11
Q15	4.09
Q16	4.13
Q17	4.28
Q18	4.33
Q19	3.95
Q20	4.30

Q21	4.19
Q22	4.21
Q23	4.33
Q24	4.38

Nilai tertinggi Q24 (4,38) dan Q18 (4,33), hal ini menunjukkan bahwa aspek kenyamanan dan kemudahan akses sangat baik. Nilai terendah Q10 (2,91) merupakan pernyataan negatif tentang waktu adaptasi yang justru menunjukkan pengguna tidak kesulitan belajar (*learnability* baik). Catatan perbaikan berada di Q6 (konsisten tampilan, 3,58) dan Q2 (kerumitan navigasi, 3,71) masih relatif rendah.

3.5 Interpretasi dan Pembahasan

Rata-rata skor SUS 50,61 masuk kategori *Marginal* (predikat OK) dan di bawah standar ideal 68, sehingga H_0 diterima walaupun secara kuantitatif aplikasi belum mencapai *usability* ideal. Namun, temuan kontradiktif muncul dari distribusi persepsi 94,6% responden justru *Grade A (Excellent)* dan *Best Imaginable*. Hal ini disebabkan oleh standar deviasi tinggi (32,66) yang mencerminkan variasi penilaian sangat lebar; sebagian kecil pengguna memberi nilai sangat rendah sehingga menurunkan rata-rata.

Dibandingkan penelitian lain (BCA Mobile 74,2; Wondr 64,6; Bale 68,95), skor penelitian ini lebih rendah, diduga karena modifikasi instrumen (24 item vs 10 item standar) dan dominasi responden muda dengan durasi penggunaan relatif singkat. Meskipun skor agregat rendah, mayoritas pengalaman pengguna justru positif.

Rekomendasi perbaikan adalah tingkatkan konsistensi desain antarmuka, sederhanakan alur navigasi, dan untuk penelitian mendatang gunakan SUS standar 10 item agar hasil lebih komparatif.

Keterbatasan dari penelitian ini adalah adanya modifikasi instrumen, dominasi demografi tertentu (perempuan dan mahasiswa), wilayah terbatas Jakarta Barat, serta metode tunggal kuantitatif tanpa triangulasi kualitatif.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang melibatkan 111 responden pengguna aplikasi blu by BCA Digital di wilayah Jakarta Barat, diperoleh rata-rata skor System Usability Scale (SUS) sebesar 50,61 yang termasuk dalam kategori *Marginal* dengan predikat OK serta berada di bawah standar ideal *usability* sebesar 68, sehingga secara statistik H_0 diterima dan aplikasi dinilai belum mencapai tingkat *usability* yang optimal.

Meskipun demikian, temuan menarik terungkap dari distribusi persepsi responden, di mana sebanyak 94,6% pengguna berada pada kategori *Grade A (Excellent)*, 99,1% masuk dalam tingkat penerimaan *Acceptable*, dan 94,6% menilai aplikasi sebagai *Best Imaginable*, yang mengindikasikan bahwa mayoritas pengguna justru merasakan pengalaman penggunaan yang sangat positif. Kontradiksi antara rata-rata skor yang rendah dan distribusi persepsi yang sangat tinggi ini disebabkan oleh nilai standar deviasi yang besar yaitu 32,66, yang mencerminkan adanya variasi penilaian yang sangat lebar antar responden, sehingga sebagian kecil pengguna yang memberikan nilai sangat rendah berhasil menarik rata-rata keseluruhan ke bawah.

Analisis lebih lanjut terhadap setiap item pernyataan menunjukkan bahwa aspek kemudahan pembelajaran (*learnability*) dan kenyamanan visual aplikasi memperoleh penilaian tertinggi, sedangkan konsistensi antarmuka dan navigasi masih memerlukan perbaikan terutama pada item Q24 dan Q18, sementara aspek konsistensi antarmuka pada item Q6 dan kerumitan navigasi pada item Q2 masih menjadi catatan perbaikan yang perlu mendapat perhatian pengembang. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa meskipun secara agregat aplikasi blu by BCA Digital belum mencapai standar ideal berdasarkan pengukuran SUS, mayoritas pengguna di Jakarta Barat telah merasakan kemudahan, efisiensi, dan kepuasan yang tinggi, sehingga aplikasi dinilai telah memberikan pengalaman positif yang kuat namun tetap memerlukan penyempurnaan pada konsistensi desain dan penyederhanaan alur navigasi agar tingkat *usability* dapat meningkat secara merata di semua segmen pengguna.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan menggunakan instrumen SUS standar 10 item tanpa modifikasi, memperluas cakupan wilayah, menyeimbangkan proporsi demografi responden, serta menambahkan metode kualitatif guna menggali lebih dalam penyebab variasi persepsi yang terjadi.

REFERENSI

- Gawa, M. A., Majid, R. C., Saputro, T. D., Timumun, S. R., Khairi, G., Tolinggi, I., & Katili, M. R. (2026). ANALISIS USABILITY APLIKASI BALE BY BTN DI PROVINSI GORONTALO MENGGUNAKAN SYSTEM USABILITY SCALE. *Jurnal Sistem Informasi Dan Sistem Komputer*, 11(1). <https://doi.org/10.51717/simkom.v11i1.1259>
- Hutagaol, N., & Hutagaol, J. (2025). Analisis Usability E-wallet dengan Metode SUS dan TAM di Perguruan Tinggi Analysis of E-wallet Usability with SUS and TAM Methods in Higher Education. In *Februari* (Vol. 24, Number 1).
- Lestari, I., Saputra, E., Afdal, M., Nur Salisah, F., Informasi, S., & Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Jl Soebrantas No, U. H. (2025). EVALUASI UX PADA APLIKASI WONDR BY BNI MENGGUNAKAN METODE UEQ DAN SUS. *Jurnal Sistem Informasi Dan Informatika (Simika)*, 8(2).
- Made, A., Dewi, K., Hadi Wijoyo, S., & Perdanakusuma, A. R. (2022). *Evaluasi Usability Aplikasi Mobile Banking BCA dengan menggunakan Usability Testing dan System Usability Scale (Studi Kasus: BCA Kota Singaraja)* (Vol. 6, Number 10). <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Milasari, L. D., Setyadi, H. J., & Irsyad, A. (2023). Pengaruh Integritas Fitur dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi BCA Mobile di Kota Samarinda. In *JITSI : Jurnal Ilmiah Teknologi Sistem Informasi* (Vol. 4, Number 3). <http://jurnal-itsi.org>
- Sa'adah, P., Wibowo, G. W. N., & Kusumodestoni, R. H. (2024). Analisis Kegunaan Aplikasi GoPay Berdasarkan Metode System Usability Scale. *Jurnal Minfo Polgan*, 13(1), 533–542. <https://doi.org/10.33395/jmp.v13i1.13726>
- Santoso, A. J., Hadi Wijoyo, S., & Perdanakusuma, A. R. (2022). *Evaluasi Usability Aplikasi Bank Syariah Indonesia Mobile menggunakan Metode Usability Testing dan System Usability Scale (Studi Kasus : KCP Trenggalek Sudirman 1)* (Vol. 6, Number 2). <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Senjani, Z. K., Abidin, D. Z., & Nurhadi. (2025). *Jurnal Informatika Dan Rekayasa Komputer (JAKAKOM) Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Banking Bca Menggunakan Metode System Usability Scale Pada Mahasiswa Universitas Dinamika Bangsa (UNAMA) Jambi*. <https://doi.org/10.33998/jakakom.v5i2>
- Waloni, P., Bida, O., Zubaidah, I., Natalia, V., Stefanus Kembau, A., Sutrisno, J., & Loisa, J. (2025). *Penerapan E-Government ... 576 JURNAL ILMIAH MANAJEMEN BISNIS DAN INOVASI UNIVERSITAS SAM RATULANGI (JMBI UNSRAT) FROM PERCEPTIONS TO ADOPTION: ANALYZING BLU BCA DIGITAL THROUGH THE LENS OF THE TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL*.
- Wicaksono, B., & Kristiana, T. (2026). Analisis Tingkat Usability Aplikasi Mobile Banking Berdasarkan Metode Webuse. *Jurnal Ilmiah Sistem Informasi*, 5(2), 232–242. <https://doi.org/10.51903/9egzmj73>