

ABSTRAK

Seiring dengan berkembangnya teknologi digital, layanan mobile banking menjadi solusi utama bagi masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan secara praktis dan efisien. Dua aplikasi yang banyak digunakan di Indonesia, yaitu BCA Mobile dan Permata ME, menawarkan berbagai fitur dengan antarmuka dan pengalaman pengguna yang berbeda. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kualitas antarmuka pengguna (User Interface/UI) serta pengalaman pengguna (User Experience/UX) pada kedua aplikasi dengan menggunakan metode Fuzzy Kano. Melalui survei terhadap 95 responden pengguna aktif di kota Medan, fitur-fitur dari masing-masing aplikasi dievaluasi berdasarkan tingkat kepuasan dan ketidakpuasan pengguna. Hasil analisis menunjukkan bahwa fitur “Ikon Jelas” menempati peringkat tertinggi dalam kategori Must Be, “Riwayat Transaksi Terorganisir” pada kategori One-Dimensional, dan “Verifikasi Dua Langkah untuk Transaksi Besar” dalam kategori Attractive. Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan rekomendasi yang bersifat konstruktif atau membangun untuk pengembangan fitur pada aplikasi mobile banking, sehingga dapat berkontribusi pada peningkatan kepuasan serta loyalitas nasabah.

Kata kunci: Mobile banking, User Interface, User Experience, BCA Mobile, Permata ME, Fuzzy Kano