

Analisis *Usability Testing* Aplikasi *Action Mobile* Bank Aceh Menggunakan Metode *Human Centered Design* Dan *Heuristic Evaluation* Untuk Meningkatkan Kepuasan Pengguna Di Bank Aceh Cabang Pembantu Cunda Kota Lhokseumawe

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji *usability* aplikasi *Action mobile* Bank Aceh Syariah dengan menerapkan metode *Human Centered Design* dan *Heuristic Evaluation* untuk meningkatkan kepuasan pengguna di Bank Aceh Cabang Pembantu Cunda Kota Lhokseumawe. Latar belakang penelitian didasari oleh rendahnya jumlah pengguna aplikasi *Action mobile* dibandingkan aplikasi *mobile banking* bank regional lain, meskipun aplikasi ini telah memperoleh rating yang baik di Google Play Store. Permasalahan utama yang diidentifikasi meliputi keterbatasan fitur pembayaran *e-commerce* dan *top-up e-wallet* yang hanya mencakup beberapa platform (OVO, Gopay, dan LinkAja), serta kurangnya detail pada mutasi transaksi yang sering dikeluhkan pengguna. Penelitian ini bertujuan (1) mengevaluasi *usability* aplikasi *Action Mobile* menggunakan pendekatan *Human Centered Design* dan *Heuristic Evaluation*, (2) merancang rekomendasi solusi desain berdasarkan hasil evaluasi *usability*, dan (3) menganalisis efektivitas prototipe solusi yang dihasilkan untuk meningkatkan pengalaman dan kepuasan pengguna. Metode penelitian difokuskan pada aplikasi *Action mobile* versi 1.2.4, dengan pengumpulan data dari pengguna dan pakar, serta penilaian berdasarkan 10 karakteristik *heuristik* Nielsen. Proses perancangan solusi dilakukan menggunakan aplikasi Figma, dengan batasan penelitian pada aspek *usability* dan kepuasan pengguna aplikasi. Hasil penelitian menunjukkan adanya sejumlah permasalahan *usability* yang berdampak pada pengalaman pengguna, seperti navigasi yang kurang intuitif, informasi transaksi yang kurang jelas, dan keterbatasan fitur layanan. Rekomendasi solusi desain yang di hasilkan terbukti efektif dalam meningkatkan kepuasan dan kemudahan penggunaan aplikasi berdasarkan hasil evaluasi prototipe. Penelitian ini memberikan kontribusi nyata bagi pengembangan layanan digital *banking* Bank Aceh Syariah, memperbaiki antarmuka dan fitur aplikasi sesuai kebutuhan pengguna, serta mendukung transformasi digital di sektor perbankan daerah. Temuan ini juga memberikan implikasi praktis bagi pengembang aplikasi dan *stakeholder* lain dalam merancang layanan *mobile banking* yang lebih *inklusif*, aman, dan mudah digunakan, sehingga mampu meningkatkan daya saing Bank Aceh Syariah di era digitalisasi perbankan.

Kata kunci: *Usability Mobile Banking, Kepuasan Pengguna, Human Centered Design, Heuristic Evaluation, Action*