

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi mendorong lembaga perbankan untuk menghadirkan layanan berbasis digital, salah satunya adalah aplikasi Mobile Banking. Bank Aceh merilis aplikasi Action Mobile untuk memberikan kemudahan dalam transaksi keuangan secara praktis. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan beberapa masalah seperti *server* yang sering *down* saat diakses, mutasi rekening yang tidak ter-update setelah transaksi, serta fitur *TopUp E-Wallet* yang mengalami *bug*. Permasalahan-permasalahan ini menimbulkan pertanyaan mengenai sejauh mana kualitas aplikasi tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas aplikasi Action Mobile Bank Aceh dengan metode McCall. Metode ini mengevaluasi lima faktor utama, yaitu *correctness*, *reliability*, *efficiency*, *integrity*, dan *usability*. Penilaian kualitas aplikasi dilakukan dengan melibatkan mahasiswa sebagai pengguna aktif yang memahami teknologi dengan baik. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada 250 responden, kuesioner dirancang berdasarkan indikator model McCall. Dengan pengolahan data menggunakan SPSS 24.0. Hasil pengujian menunjukkan bahwa faktor *correctness* memperoleh nilai 81,88% (kategori sangat baik), *reliability* 63,50% (baik), *efficiency* 54,83% (cukup baik), *integrity* 67,50% (baik), dan *usability* 62,30% (baik). Secara keseluruhan, kualitas aplikasi dinilai berada pada tingkat yang layak. Namun, beberapa aspek seperti *efficiency* dan *integrity* masih memerlukan perbaikan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam peningkatan kualitas layanan digital Bank Aceh ke depan.

Kata kunci: *Action Mobile*, Bank Aceh, Kualitas Perangkat Lunak, McCall, *Mobile Banking*

ABSTRACT

The advancement of information technology has encouraged banking institutions to adopt digital-based services, one of which is mobile banking applications. Bank Aceh launched the Action Mobile application to facilitate financial transactions in a more practical and user-friendly manner. However, several issues have been reported in practice, such as frequent server downtimes during access, delayed updates in transaction history, and bugs in the E-Wallet Top-Up feature. These problems raise concerns regarding the extent to which the application meets user needs and expectations. This study aims to assess the quality of the Action Mobile application of Bank Aceh using the McCall quality model. The model evaluates five key factors: correctness, reliability, efficiency, integrity, and usability. The assessment involved university students as active users who are technologically literate. A quantitative approach was employed, with data collected through questionnaires distributed to 250 respondents. The questionnaire was designed based on the quality indicators derived from the McCall model. Data were processed using SPSS version 24.0. The results show that the correctness factor scored 81.88% (very good), reliability scored 63.50% (good), efficiency scored 54.83% (fair), integrity scored 67.50% (good), and usability scored 62.30% (good). Overall, the application's quality is considered adequate. Nevertheless, improvements are necessary in specific areas, particularly in efficiency and integrity. This research is expected to serve as a reference for enhancing the quality of Bank Aceh's digital services in the future.

Keywords: Action Mobile, Bank Aceh, Software Quality, McCall, Mobile Banking