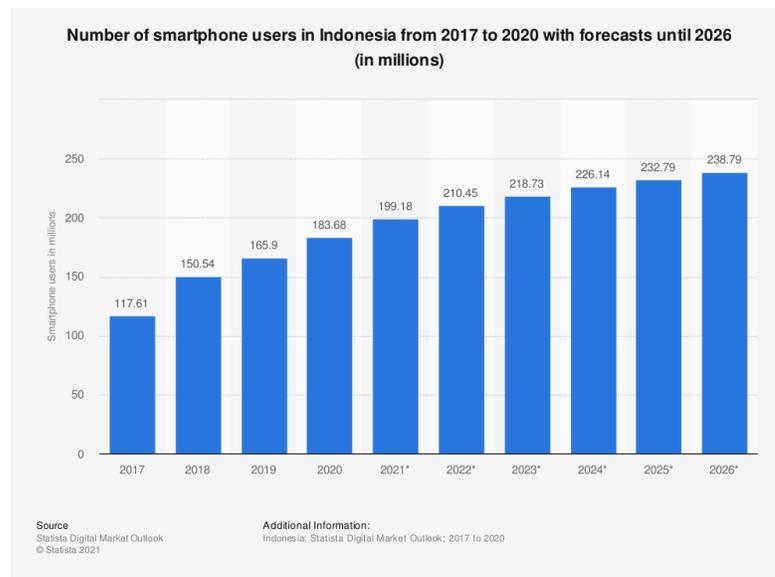


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi pada hari ini memiliki perkembangan yang sangat pesat. Sebagai contoh pada perkembangan telepon. Pada zaman dahulu telepon hanya digunakan hanya untuk menghubungi sesama teman atau keluarga sekedar menanyakan kabar. Jaman sekarang penggunaan telepon sudah berubah dan mengalami pengembangan. Telepon sekarang sudah berada di genggamannya masing-masing orang yang sekarang disebut dengan *smartphone*. Penggunaan *smartphone* ini sudah banyak dikalangan masyarakat. Mulai dari masyarakat ekonomi rendah hingga ekonomi atas, orang tua hingga anak-anak, semua menggunakan *smartphone* sebagai alat bantu dalam berkomunikasi.



Gambar 1 Data pengguna *smartphone* dari 2017 sampai 2026 (Statista.com)

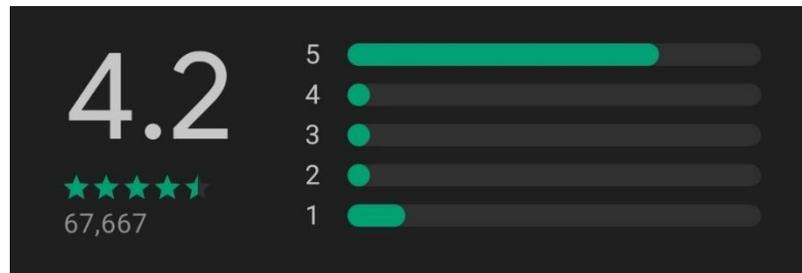
Dari gambar 1 bisa dilihat angka pengguna *smartphone* semakin meningkat dari tahun 2017. Pada tahun 2021 angka penggunaan *smartphone* di Indonesia mencapai 199 juta orang dan diperkirakan peningkatannya hingga 2026 mencapai 238 juta orang. Melihat perkembangan dari *smartphone* ini tentu banyak perusahaan yang

mengembangkan aplikasinya yang tadinya berbasis *website* diubah ke dalam bentuk *mobile* untuk memudahkan penggunaannya. Tidak terkecuali dalam bidang perbankan.

Mobile Banking sebuah layanan yang hadir di kalangan masyarakat dengan tujuan untuk memudahkan transaksi nasabah dan juga mencari kepercayaan nasabah terhadap bank yang nasabah itu gunakan. *Mobile banking* adalah interaksi antara pelanggan yang terhubung dengan bank melalui perangkat *mobile* seperti ponsel, *smartphone*, atau tablet (Promtep et al., 2017). Konsep awal *mobile banking* adalah dengan mengirimkan informasi kepada nasabah dan juga nasabah juga dapat mendapatkan informasi dengan mengirimkan pesan SMS kepada nasabah yang bersangkutan. Sistem *mobile banking* ini semakin berkembang dengan menggunakan *website* sebagai sarana nasabah untuk melakukan proses transaksi, lalu saat ini *mobile banking* beralih menggunakan aplikasi yang diunduh pada setiap perangkat *smartphone* para nasabah bank tersebut. Beberapa layanan yang diberikan *mobile banking* adalah transfer, pembayaran dan *history*. Pelayanan ini memudahkan nasabah untuk mengakses melalui *smartphone* sehingga tidak terbatas ruang serta waktu (Selvi Kartika Pratiwi1*, Sugianto2, 2021).

BSI (Bank Syariah Indonesia) adalah bank syariah yang dibangun dari merger 3 bank syariah yang ada di Indonesia yaitu BNIS, BRIS, dan Mandiri Syariah, dengan berdiri BSI sebagai merger dari 3 bank syariah maka dibutuhkannya sistem yang dapat menampung dari seluruh nasabah dari ketiga bank syariah tersebut. BSI juga memiliki *mobile banking*-nya sendiri yang bernama BSI Mobile. Dengan dasar yang dibuat dari aplikasi Mandiri Syariah Mobile, BSI melakukan pengembangan dari aplikasi tersebut dan menyesuaikan dengan identitas BSI itu sendiri mulai dari *interface* sampai sistem

dari *mobile banking* itu sendiri. BSI Mobile masih tergolong aplikasi baru dalam bidang *mobile banking*.



Gambar 2 Rating BSI Mobile di *playstore*

Menilai dari Gambar 2 yang merupakan ulasan pengguna pada *google playstore*, BSI Mobile memiliki penilaian yang cukup, akan tetapi yang memberikan bintang 3 sampai 1 pada aplikasi tersebut tergolong banyak. Sebagai contoh proses aktiasi aplikasi yang tergolong lama sehingga merugikan pengguna. Salah satu *review* juga berkomentar bahwa terjadi kesalah pada pembelian token listrik sehingga saldo sudah terpotong tapi resi tidak keluar dan juga permasalahan pada transaksi transfer yang bertuliskan gagal akan tetapi saldo pada rekening tetap terpotong. Beberapa ada yang mengeluhkan tentang tampilan dari aplikasi tersebut. Hal ini dapat menjadi hal buruk jika hal ini tidak diatasi. Untuk memasuki kategori produk yang baik diperlukannya pengoptimalan *user experience* pada produk tersebut (Marcus & Wang, 2019) dan untuk mendapatkan *user experience* yang baik sebuah produk harus memiliki kesesuaian pada fitur dan kebutuhan pelanggan (Munthe et al., 2018). Ada beberapa cara dalam melakukan pengecekan *user experience* salah satunya adalah metode *HEART Metrics*.

HEART Metrics adalah salah satu alat ukur yang digunakan untuk mengukur *user experience*. *HEART* merupakan alat ukur yang dibuat untuk lebih fokus kepada pengguna atau *user-centered* (Khakim et al., 2018). *HEART Metrics* mengukur kebahagiaan suatu produk dari bagaimana pengguna tersebut selesai dalam menggunakan produk. Dengan berfokus pada pengguna maka akan lebih mudah menilai respon pengguna terhadap produk yang dimiliki oleh perusahaan tersebut.

Berdasarkan apa yang sudah penulis paparkan, penulis memilih judul “Analisis *User Experience* pada aplikasi BSI MOBILE dengan metode *HEART Metrics* dan

Importance Performance Analysis”. Analisis *user experience* ini perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas aplikasi dari BSI Mobile. Penulis menggunakan metode *HEART Metrics* dengan variabel *Happiness, Engagement, Adoption, Retention, dan Task Success* serta menggunakan sampel kuisisioner dengan responden yaitu pengguna dari aplikasi BSI Mobile dan dilakukan analisis menggunakan *Importance Performance Analysis*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang telah disebutkan, maka dapat dirumuskan suatu permasalahan yaitu indikator apa saja yang bisa ditingkatkan oleh Bank Syariah Indonesia untuk meningkatkan *user experience* BSI Mobile?

1.3 Ruang Lingkup

Ruang lingkup pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Responden dalam skripsi ini ada pengguna BSI *Mobile*.
2. Variabel yang digunakan pada skripsi ini meliputi *Happiness, Engagement, Adoption, Retention, dan Task Success*.

1.4 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Melakukan analisis terhadap *user experience* terhadap aplikasi BSI Mobile menggunakan variabel yang ada pada *HEART Metrics* dan menentukan indikator yang menjadi prioritas.
2. Memberikan rekomendasi desain ulang pada BSI Mobile sesuai hasil analisis yang dilakukan.

1.5 Manfaat

Manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Membantu BSI Mobile dalam mengembangkan aplikasi yang sesuai dengan *user experience* dengan metode yang terukur dan jelas.
2. Membantu BSI Mobile dengan memberikan desain ulang aplikasi sesuai hasil analisis yang telah dilakukan.

1.6 Luaran yang diharapkan

Luaran yang diharapkan dari penelitian ini adalah evaluasi terhadap aplikasi BSI Mobile terhadap UI dan UX dari aplikasi BSI Mobile yang selanjutnya diberikan saran dalam bentuk grafik kepuasan pelanggan untuk pengembangan aplikasi BSI Mobile dan juga ditambahkan *re-design* untuk beberapa item yang dianggap kurang menurut analisis yang dilakukan.

1.7 Sistematika Penulisan

BAB 1 : Pendahuluan

Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, ruang lingkup, tujuan, manfaat, luaran yang diharapkan, dan sistematika penulisan dari penelitian ini.

BAB 2 : Tinjauan Pustaka

Bab ini berisikan teori yang bertujuan menjadi acuan dalam penulisan dan juga mendukung judul dari penelitian ini.

BAB 3 : Metode Penelitian

Bab ini berisikan tahapan penelitian, uraian, alat dan bahan, dan juga waktu dalam melakukan penelitian.

BAB 4 : Hasil dan Pembahasan

Bab ini berisikan analisis hasil penelitian yang telah diajukan sesuai dengan judul yang telah diajukan.

BAB 5 : Simpulan dan Saran

Bab ini berisikan kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan dan saran terhadap objek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Halaman ini berisikan daftar yang menjadi acuan pustaka untuk penelitian ini

LAMPIRAN

Halaman ini berisi gambar-gambar yang memperkuat penelitian yang peneliti teliti.