

**ANALISIS *USER EXPERIENCE* PADA APLIKASI BSI MOBILE DENGAN
METODE *HEART METRICS* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE*
*ANALYSIS***

Agung Prasetyo

ABSTRAK

BSI Mobile merupakan aplikasi perbankan yang dikeluarkan oleh Bank Syariah Indonesia untuk memudahkan kegiatan perbankan nasabahnya. Akan tetapi adanya indikasi *user experience* pada aplikasi tidak berjalan dengan baik mengakibatkan turunnya penilaian pengguna pada aplikasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hal-hal yang menjadi prioritas dengan tujuan meningkatkan pengalaman pengguna. Metode yang digunakan adalah *HEART Metrics* dengan variabelnya yaitu *Happiness*, *Engagement*, *Adoption*, *Retention*, dan *Task Success* serta menggunakan *Importance Performance Analysis* untuk melakukan analisis. Data yang diambil sebanyak 100 responden yang merupakan pengguna aktif BSI Mobile. Berdasarkan hasil analisis menggunakan *Importance Performance Analysis* ada beberapa item pernyataan yang perlu dilakukan evaluasi, namun terdapat 3 item pernyataan yang perlu segera dilakukannya evaluasi. Item pernyataan tersebut berada pada variabel *Task Success* yaitu proses pengecekan saldo (94.656%), pembelian token listrik (94.656%), dan juga pembayaran *e-commerce* (89.901%). Hasil tersebut didapatkan setelah menghitung tingkat kesesuaian masing-masing item dan menggunakan diagram kartesius. Ketiga item tersebut yang menjadi prioritas utama dalam melakukan evaluasi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata kunci : *HEART Metrics*, *Importance Performance Analysis*, BSI Mobile

USER EXPERIENCE ANALYSIS IN BSI MOBILE APPLICATION WITH HEART METRICS AND IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS

Agung Prasetyo

ABSTRACT

BSI Mobile is a banking application issued by Bank Syariah Indonesia to facilitate the banking activities of its customers. However, there are indications that the user experience on the application is not running well, resulting in a decrease in user ratings on the application. This study aims to analyze the things that are priorities with the aim of improving the user experience. The method used is HEART Metrics with variables namely Happiness, Engagement, Adoption, Retention, and Task Success and uses Importance Performance Analysis to perform the analysis. The data taken are 100 respondents who are active users of BSI Mobile. Based on the results of the analysis using Importance Performance Analysis, there are several statement items that need to be evaluated, but there are 3 statement items that need to be evaluated immediately. The statement item is in the Task Success variable, namely the balance checking process (94.656%), purchasing electricity tokens (94.656%), and also e-commerce payments (89.901%). These results were obtained after calculating the level of suitability of each item and using a Cartesian diagram. These three items are the main priority in evaluating to increase customer satisfaction.

Keywords : HEART Metrics, Importance Performance Analysis, BSI Mobile