

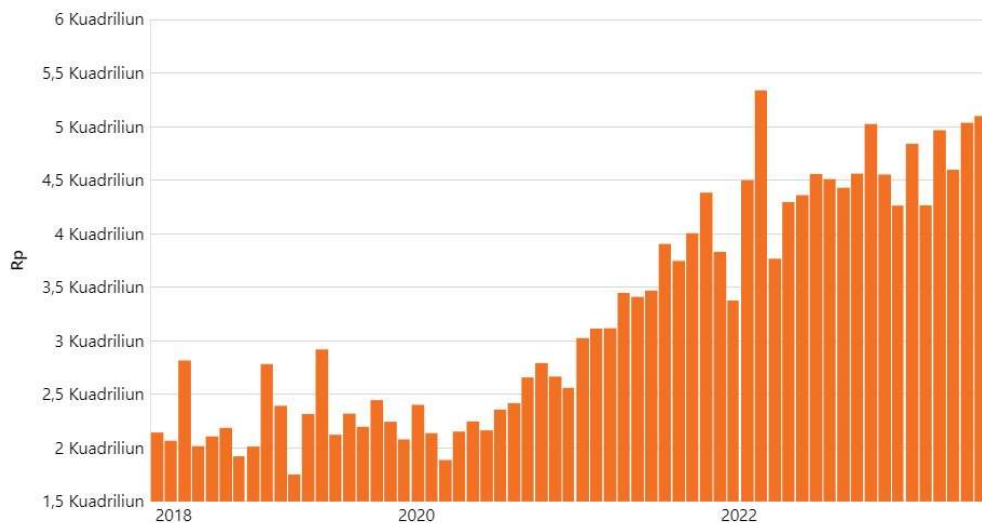
BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini memaparkan gambaran umum penelitian yang meliputi latar belakang, perumusan masalah, pembatasan ruang lingkup, tujuan yang ingin dicapai, serta sistematika penulisan sebagai panduan dalam penyusunan laporan penelitian ini.

1.1 Latar Belakang

Pada era digital seperti sekarang, layanan perbankan telah meningkat eksponensial seiring dengan inovasi teknologi informasi. Transformasi digital telah mengubah cara masyarakat berinteraksi dengan layanan perbankan secara fundamental [1]. Salah satu inovasi yang paling signifikan adalah *mobile banking* (*m-banking*), yang memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi perbankan melalui perangkat seluler pintar [2]. *M-banking* menawarkan kemudahan akses, efisiensi, dan kenyamanan, sehingga menjadi pilihan utama bagi masyarakat dalam mengelola keuangan mereka tanpa harus mengunjungi kantor bank secara langsung [3]. Di Indonesia, layanan *m-banking* telah diterima luas oleh masyarakat dengan peningkatan signifikan dalam jumlah transaksi setiap tahunnya [4].



Gambar 1.1 Grafik Transaksi Digital Banking [5]

Data transaksi *m-banking* yang ditampilkan dalam gambar 1.1 yang dilansir dalam Katadata [5], menunjukkan peningkatan yang konsisten dan signifikan dari tahun 2018 hingga 2022. Tren ini mencerminkan perubahan perilaku masyarakat

dalam mengadopsi teknologi digital untuk kebutuhan finansial mereka. Pada awal 2018, total transaksi m-banking berada di kisaran 2 kuadriliun rupiah, namun pada pertengahan 2022, angka ini telah meningkat hingga mencapai lebih dari 5 kuadriliun rupiah. Peningkatan transaksi ini juga dapat menjadi indikator meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap layanan perbankan digital.

Salah satu contoh layanan *m-banking* di Indonesia adalah BLU By BCA Digital. Aplikasi ini dirancang untuk memberikan pengalaman perbankan digital secara komprehensif tanpa memerlukan cabang fisik [6]. Sebagai layanan perbankan berbasis digital, BLU By BCA Digital menyediakan berbagai fitur inovatif, termasuk pembukaan rekening, transfer dana, pembayaran tagihan, dan manajemen keuangan yang semuanya dapat diakses langsung melalui aplikasi [6]. Dengan antarmuka yang intuitif, aplikasi ini memenuhi kebutuhan nasabah yang semakin mengandalkan teknologi digital dalam aktivitas sehari-hari. BCA Digital mencatat pertumbuhan signifikan dimana jumlah nasabah BLU By BCA Digital telah mencapai lebih dari 2 juta pengguna hingga Juni 2024 [7]. Pertumbuhan yang pesat ini menunjukkan tingginya minat masyarakat terhadap layanan perbankan digital yang inovatif.

Namun, seiring dengan meningkatnya jumlah pengguna dan kompleksitas layanan, pengalaman pengguna (*User Experience* atau UX) menjadi aspek yang semakin krusial dalam menentukan keberhasilan aplikasi [8]. UX mencakup cara pengguna berinteraksi dan sejauh mana aplikasi tersebut memenuhi ekspektasi mereka. Pengalaman yang positif dapat meningkatkan loyalitas pengguna dan memperkuat citra merek, sementara pengalaman negatif berpotensi menyebabkan penurunan jumlah pengguna dan reputasi bank.

Untuk menilai pengalaman pengguna (UX) secara komprehensif, diperlukan pendekatan yang terstruktur dan sistematis, yakni salah satunya dengan HEART Metrics adalah kerangka kerja yang dikembangkan oleh Google untuk mengukur UX melalui: *Happiness* (kebahagiaan), *Engagement* (keterlibatan), *Adoption* (adopsi), *Retention* (retensi), dan *Task Success* (kesuksesan tugas) [9]. Kerangka kerja ini memberikan wawasan mendalam mengenai interaksi pengguna dengan aplikasi. Dengan memanfaatkan metode ini, evaluasi UX dapat dilakukan

secara holistik dan memberikan wawasan dalam upaya meningkatkan kualitas aplikasi.

Penelitian terdahulu telah menunjukkan efektivitas HEART Metrics dalam menganalisis pengalaman pengguna aplikasi digital, khususnya di sektor finansial. Penelitian terhadap aplikasi Flip [10] dan Bibit [11] memberikan wawasan penting yang relevan dengan *m-banking*, dimana Flip mengidentifikasi 8 item yang memerlukan perbaikan terutama pada aspek stabilitas transaksi dan *engagement*, sementara Bibit menunjukkan perlunya peningkatan pada empat kategori utama: kemudahan penggunaan (78.2%), adopsi produk (79.8%), retensi pengguna (79%), dan kecepatan aplikasi (78.6%). Penggunaan HEART Metrics dalam penelitian SIAKAD STIKes Salsabila Serang [12] dan Suroboyo Bus [13] mendemonstrasikan efektivitas metode ini dalam mengidentifikasi dan memprioritaskan area perbaikan secara terstruktur.

Dalam konteks layanan publik, penelitian terhadap layanan pariwisata [14] menemukan bahwa *Engagement*, *Retention*, dan *Task Success* memiliki pengaruh signifikan terhadap *Intention to Reuse*. Sementara itu, evaluasi aplikasi pemerintah seperti Peduli Lindungi [15], SatuSehat [16], dan SAPTO [17] menunjukkan hasil yang beragam dengan kebutuhan peningkatan yang berbeda-beda. TikTok Shop [18] mencatatkan performa sangat baik di semua metrics (>80%), sementara Segari [19] menunjukkan hasil moderat dengan semua variabel HEART berada dalam kategori validitas sedang, memberikan perspektif tambahan tentang penerapan HEART Metrics di berbagai konteks aplikasi.

Untuk memperdalam analisis pengalaman pengguna, penelitian ini memodifikasi kerangka HEART Metrics dengan menambahkan variabel *Intention to Reuse* sebagai variabel dependen. Penambahan ini dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor pengalaman pengguna yang berpengaruh terhadap niat penggunaan kembali aplikasi BLU by BCA Digital. Menurut Ajzen [20], intensi untuk menggunakan suatu sistem atau teknologi dipengaruhi oleh keyakinan individu terhadap manfaat penggunaannya, yang pada akhirnya mendorong perilaku aktual. Senada dengan itu, Jogiyanto [21] menyatakan bahwa intensi penggunaan merupakan bentuk keinginan untuk melakukan suatu perilaku tertentu, termasuk

dalam konteks ini adalah keinginan untuk kembali menggunakan aplikasi *m-banking*.

Lebih jauh, *intention to reuse* atau niat untuk menggunakan kembali merupakan strategi yang sangat efektif dalam meningkatkan loyalitas pengguna, memperbesar margin keuntungan, dan mendukung keberlangsungan bisnis jangka panjang [22]. Bahkan, menurut Ieva & Ziliani [23], intensi perilaku yang terkait dengan loyalitas kini tidak hanya sebatas pembelian ulang, tetapi juga mencakup memberikan ulasan positif, merekomendasikan layanan kepada orang lain, dan menjalin interaksi lanjutan dengan perusahaan. Dengan demikian, mengintegrasikan HEART Metrics dengan *Intention to Reuse* memungkinkan penelitian ini tidak hanya mengevaluasi pengalaman pengguna secara menyeluruh, tetapi juga mengidentifikasi aspek-aspek mana dari pengalaman tersebut yang paling berkontribusi terhadap loyalitas pengguna dan keberlanjutan penggunaan aplikasi. Pendekatan ini diharapkan memberikan wawasan strategis bagi pengembangan aplikasi *m-banking* yang berorientasi pada kepuasan dan retensi pengguna dalam jangka panjang.

Mengingat pentingnya UX dalam menentukan keberhasilan aplikasi *m-banking* dan posisi BLU By BCA Digital sebagai salah satu pemain utama di industri ini, analisis mendalam terhadap pengalaman pengguna aplikasi tersebut menjadi sangat relevan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis UX aplikasi BLU By BCA Digital menggunakan HEART Metrics Modifikasi. Hasil analisis ini diharapkan dapat memberikan gambaran jelas mengenai aspek-aspek yang sudah memenuhi harapan pengguna. Lebih lanjut, temuan dari penelitian ini tidak hanya akan bermanfaat bagi pengembangan BLU By BCA Digital, tetapi juga dapat menjadi acuan bagi pengembangan aplikasi *m-banking* lainnya di Indonesia. Dengan demikian, penelitian ini berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan perbankan digital secara keseluruhan, mendukung transformasi digital di sektor keuangan, dan pada akhirnya meningkatkan inklusi keuangan di Indonesia.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah dijabarkan pada latar belakang, rumusan masalah yang ingin diselesaikan dalam skripsi ini adalah bagaimana hasil analisis user experience aplikasi m-banking BLU by BCA Digital menggunakan HEART Metrics yang dimodifikasi dengan penambahan variabel *Intention to Reuse*?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan uraian perumusan masalah, dalam skripsi ini terdapat batasan-batasan masalah, diantaranya:

1. Penelitian ini menggunakan framework HEART Metrics
2. Variabel yang digunakan adalah *Happiness*, *Engagement*, *Adoption*, *Retention*, dan *Task Success* dengan variabel dependen *Intention to Reuse*.
3. Metode analisis yang digunakan adalah SEM-PLS.
4. Responden penelitian adalah pengguna aktif aplikasi m-banking BLU by BCA Digital.

1.4 Tujuan

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan dari skripsi ini adalah untuk menganalisis pengalaman pengguna aplikasi m-banking menggunakan HEART Metrics meliputi *Happiness*, *Engagement*, *Adoption*, *Retention*, dan *Task Success* yang dimodifikasi dengan penambahan variabel *Intention to Reuse* aplikasi m-banking BLU by BCA Digital.

1.5 Manfaat

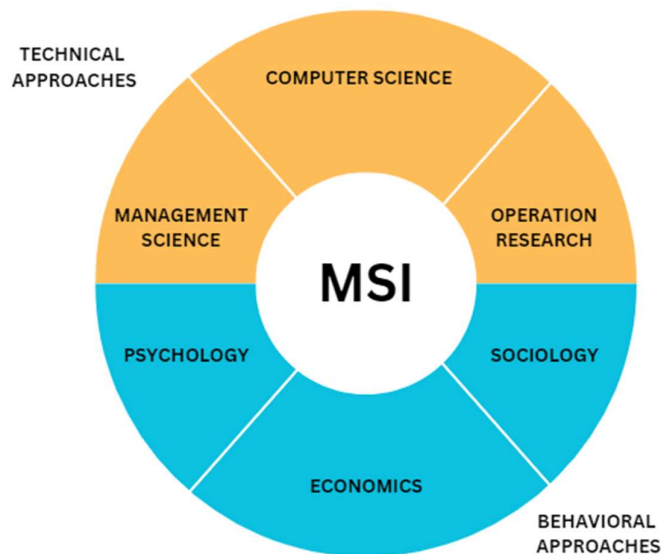
Dengan dilakukannya skripsi ini, penulis berharap bahwa hasil skripsi dapat memberikan manfaat secara teoritis, sebagai berikut :

1. Memberikan kontribusi pemahaman teoritis mengenai pengukuran *user experience* aplikasi m-banking, khususnya dalam penerapan metode HEART Metrics yang dimodifikasi dengan aspek *Intention to Reuse* pada studi kasus aplikasi BLU by BCA Digital.

2. Mengembangkan kajian analitis mengenai hubungan antara faktor-faktor dalam HEART Metrics yang telah dimodifikasi dengan *Intention to Reuse* terhadap pengalaman pengguna aplikasi *m-banking*, yang dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya dalam bidang *user experience* perbankan digital.

1.6 Relevansi Sistem Informasi

Sistem informasi merupakan integrasi komponen teknologi informasi yang menghasilkan informasi untuk suatu organisasi atau entitas [24]. Dalam penelitian ini, aplikasi *m-banking* BLU by BCA Digital dapat dilihat sebagai implementasi sistem informasi yang melakukan fungsi akuisisi, pemrosesan, penyimpanan, dan diseminasi informasi keuangan nasabah.



Gambar 1.2 Manajemen Sistem Informasi [25]

Pada gambar 1.2 [25] Sistem Informasi dibagi menjadi *Technical Approaches* dan *Behavioral Approach*. Penelitian ini termasuk dalam *Behavioral Approach*, yang berfokus pada perilaku pengguna terhadap teknologi informasi. Dengan menggunakan metode HEART Metrics modifikasi, penelitian ini bertujuan mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi pengalaman pengguna aplikasi *m-banking* BLU by BCA Digital. Pendekatan ini diharapkan memberikan wawasan mendalam tentang interaksi pengguna dengan aplikasi, yang

dapat menjadi dasar untuk pengembangan dan optimalisasi sistem, serta peningkatan kualitas layanan perbankan digital.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini dibutuhkan dalam penulisan skripsi agar laporan skripsi yang dilakukan tidak menyimpang dan juga menjadi salah satu ajuan dalam mencapai tujuan penulisan skripsi seperti yang diharapkan. Berikut ini merupakan langkah dalam proses penyusunan skripsi:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini nantinya akan berisi gambaran umum terkait isi penelitian yang akan dilakukan. Bab pendahuluan nantinya akan berisi latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, dan sistematika penulisan yang digunakan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini akan berisi pengertian umum maupun khusus sebagai dasar teori yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas, kemudian metode, dan alat yang digunakan dalam penelitian

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini nantinya akan berisi langkah tahapan dalam penelitian yang dilakukan dengan membahas tentang identifikasi masalah, studi literatur, metode pengumpulan data, dan analisis kebutuhan pengguna.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan berisi tentang hasil dari tahapan yang sudah dijelaskan dalam metodologi penelitian dan juga membahas tentang evaluasi keberhasilan perancangan desain antarmuka.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang diambil dari penelitian yang sudah dilakukan dan saran untuk pengembangan sistem lebih lanjut.

DAFTAR PUSTAKA

Bagian ini berisi tentang kumpulan literatur yang digunakan sebagai pedoman penelitian ini.

LAMPIRAN

Bagian ini akan berisi tentang kelengkapan data maupun desain antarmuka sebagai penunjang dalam pembuatan skripsi.

Halaman ini sengaja dikosongkan