



SKRIPSI

ANALISIS USER EXPERIENCE APLIKASI M-BANKING MENGGUNAKAN HEART METRICS MODIFIKASI (STUDI KASUS BLU By BCA DIGITAL)

MIFTAH RAHMADDANI

NPM 21082010165

DOSEN PEMBIMBING

Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom

Rafika Rahmawati, S.Kom., M.Kom., MBA

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SURABAYA
2025**



SKRIPSI

ANALISIS USER EXPERIENCE APLIKASI M-BANKING MENGGUNAKAN HEART METRICS MODIFIKASI (STUDI KASUS BLU By BCA DIGITAL)

MIFTAH RAHMADDANI

NPM 21082010165

DOSEN PEMBIMBING

Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom

Rafika Rahmawati, S.Kom., M.Kom., MBA

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SURABAYA
2025**

Halaman ini sengaja dikosongkan

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

ANALISIS USER EXPERIENCE APLIKASI M-BANKING MENGUNAKAN HEART METRICS MODIFIKASI (STUDI KASUS BLU By BCA DIGITAL)

Oleh :

MIFTAH RAHMADDANI

NPM. 21082010165

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi Prodi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur Pada tanggal 04 Juni 2025

Menyetujui

Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom
NIP. 19871015 202203 2 005



(Pembimbing I)

Rafika Rahmawati, S.Kom., M.Kom., MBA
NIP. 19971012 202406 2 001



(Pembimbing II)

Tri Lathif Mardi Survanto, S.Kom, MT
NIP. 19890225 202121 1 001



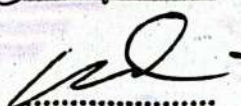
(Ketua Penguji)

Siti Mukaromah, S.Kom, M.Kom
NIP. 19810704 202121 2 011



(Penguji II)

Virdha Rahma Aulia, S.Kom., M.Kom
NIP. 19981020 202406 2 002



(Penguji III)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komputer



Prof. Dr. Ir. Novirina Hendrasarie, MT.
NIP. 19681126 199403 2 001

Halaman ini sengaja dikosongkan

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

**ANALISIS USER EXPERIENCE APLIKASI M-BANKING
MENGUNAKAN HEART METRICS MODIFIKASI (STUDI KASUS BLU
By BCA DIGITAL)**

Oleh:

MIFTAH RAHMADDANI

NPM. 21082010165



Menyetujui.

**Koordinator Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Ilmu Komputer**

**Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom
NIP. 19851124 202121 1 003**

Halaman ini sengaja dikosongkan

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : MIFTAH RAHMADDANI
NPM : 21082010165
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Ilmu Komputer

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 04 Juni 2025
Yang Membuat Pernyataan,



MIFTAH RAHMADDANI
NPM. 21082010165

Halaman ini sengaja dikosongkan

ABSTRAK

Nama Mahasiswa / NPM : MIFTAH RAHMADDANI / 21082010165
Judul Skripsi : Analisis User Experience Aplikasi M-Banking
Menggunakan HEART Metrics Modifikasi (Studi Kasus BLU By BCA Digital)
Dosen Pembimbing : 1. Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom
2. Rafika Rahmawati, S.Kom., M.Kom., MBA

Perkembangan layanan *mobile banking* di Indonesia memudahkan masyarakat dalam transaksi keuangan digital. BLU By BCA Digital hadir sebagai inovasi perbankan tanpa kantor cabang fisik dan mencatat pertumbuhan pengguna yang signifikan. Namun, ulasan pengguna menunjukkan keluhan terkait kendala teknis dan fitur yang kurang intuitif, sehingga memunculkan pertanyaan mengenai kualitas pengalaman pengguna aplikasi ini.

Oleh karena itu, pengalaman pengguna m-banking BLU By BCA Digital dianalisis menggunakan pendekatan HEART Metrics yang dimodifikasi dengan penambahan variabel *Intention to Reuse*. Analisis dilakukan melalui metode Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM) menggunakan SmartPLS 4, melibatkan 476 responden pengguna aktif BLU By BCA Digital.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *Happiness*, *Engagement*, *Adoption*, dan *Task Success* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Intention to Reuse*, sedangkan *Retention* tidak berpengaruh signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pengguna merasa puas, konsistensi penggunaan dari waktu ke waktu belum optimal. Selain itu, variabel *Adoption* memiliki skor di bawah kategori baik dalam tahapan *Goal-Signal-Metrics* (GSM), mengindikasikan perlunya peningkatan dalam akuisisi dan onboarding pengguna baru. Penelitian ini memberikan kontribusi dalam evaluasi *user experience* pada layanan m-banking serta menjadi acuan bagi pengembangan aplikasi digital yang berfokus pada kepuasan dan keberlanjutan penggunaan.

Kata kunci : Mobile Banking, Pengalaman Pengguna, BLU By BCA Digital, HEART Metrics

Halaman ini sengaja dikosongkan

ABSTRACT

Student Name / NPM : MIFTAH RAHMADDANI / 21082010165
Thesis Title : Analysis of the User Experience of the Blu by BCA
Mobile Banking Application Using the Modified
HEART Metrics
Advisor : 1. Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom
2. Rafika Rahmawati, S.Kom., M.Kom., MBA

The growth of mobile banking services in Indonesia has provided convenience and flexibility for users in conducting digital financial transactions. BLU by BCA Digital is one such innovation, offering branchless banking with a notable increase in user adoption. However, user reviews on various digital platforms indicate issues such as technical difficulties during transactions and unintuitive features, raising concerns regarding the quality of user experience (UX) offered by the application.

This study aims to analyze the user experience of the BLU mobile banking application using a modified HEART Metrics framework, which includes an additional variable: Intention to Reuse. The analysis was conducted using the Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method with SmartPLS 4, involving 476 active users of the BLU By BCA Digital application.

The results show that the variables Happiness, Engagement, Adoption, and Task Success have a positive and significant influence on Intention to Reuse. In contrast, Retention does not demonstrate a significant effect, leading to the rejection of its associated hypothesis. Although users generally report satisfaction, the long-term consistency in application usage remains relatively weak. Furthermore, Adoption is at the lower threshold of the "good" category in the Goal-Signal-Metrics (GSM) phase, indicating the need for improvements in user acquisition and onboarding processes. This study contributes to a deeper understanding of UX evaluation in mobile banking services and serves as a reference for the development of user-centric digital applications that aim to enhance satisfaction and long-term usage.

Keywords: Mobile Banking, User Experience, BLU By BCA Digital, HEART Metrics

Halaman ini sengaja dikosongkan

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Analisis User Experience Aplikasi *M-Banking* Menggunakan HEART Metrics Modifikasi (Studi Kasus BLU By BCA Digital)” dengan baik dan lancar.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sistem Informasi di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa keberhasilan ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prasetyo dan Ibu Ira Selfiani, selaku orang tua penulis, yang telah memberikan doa, dukungan moral maupun materi, dan selalu menjadi sumber kekuatan serta inspirasi dalam setiap langkah hidup penulis.
2. Ibu Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan banyak arahan, saran, dan masukan berharga dalam penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Arista Pratama, S.Kom., M.Kom., selaku dosen wali yang telah memberikan waktu, bimbingan, dan motivasi selama masa studi penulis.
4. Ibu Rafika Rahmawati, S.Kom., M.Kom., MBA., selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dalam penyusunan isi, sistematika, dan penulisan skripsi ini secara menyeluruh.
5. Bapak Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom., selaku Koordinator Program Studi Sistem Informasi yang telah memberikan dukungan dalam proses akademik penulis.
6. Seluruh dosen dan staf pengajar di Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer UPN “Veteran” Jawa Timur, atas ilmu, motivasi, dan pengalaman yang telah diberikan selama masa perkuliahan.
7. Saudara dan sahabat-sahabat penulis, yang telah menemani dan mendukung penulis sejak kecil hingga sekarang, yaitu teman rumah, teman seangkatan di perkuliahan, serta teman-teman dari masa sekolah di SMA, SMP, dan SD.

8. Seseorang yang tak dapat saya sebutkan namanya di sini, namun perannya sangat besar dalam mendukung penelitian ini, baik melalui dorongan semangat secara emosional maupun fisik yang tak tergantikan oleh siapa pun.
9. Om Billy, Mba Depi, Mas Anca, Mas Rizki, serta seluruh teman-teman di BurgBol dan Burgdogs atas dukungan, semangat, dan kebersamaan yang turut memberikan warna dan semangat dalam proses penyusunan skripsi ini.
10. Seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu, yang telah memberikan bantuan, semangat, dan dukungan selama proses penulisan skripsi ini.
11. Warung-warung penuh kenangan, tempat pelarian sekaligus perenungan selama proses penyusunan skripsi, yakni Warung 32, CN, Langgeng, Bosku, dan SWK Wonorejo, dan tempat-tempat yang tidak saya bisa sebutkan semuanya.
12. Band dan Musisi dengan karya-karyanya yang telah menjadi teman dalam kesendirian penulis selama proses penulisan, di antaranya Baskara Putra (Hindia), Tuan Tiga Belas, Perunggu, Tonehead, dan The Changcuters terkhusus untuk lagu yang berjudul Karunia Semesta yang musiknya mampu memberikan semangat dan ketenangan batin.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat diharapkan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca, khususnya dalam bidang sistem informasi dan pengembangan layanan *mobile banking*.

Surabaya, 04 Juni 2025

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	1
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	Error! Bookmark not defined.
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Tujuan.....	5
1.5 Manfaat.....	5
1.6 Relevansi Sistem Informasi.....	6
1.7 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Mobile Banking.....	9
2.2 BLU By BCA Digital	10
2.3 Pengalaman Pengguna.....	12
2.4 SmartPLS.....	13
2.5 SEM-PLS.....	15
2.6 Heart Metrics	18
2.7 Penelitian Terdahulu.....	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	30
3.1 Alur Penelitian.....	30
3.2 Studi Literatur.....	30
3.3 Mengidentifikasi Masalah	31
3.4 Penentuan Model Konseptual.....	31
3.5 Penyusunan Hipotesis.....	33

3.6	Penyusunan <i>Goal - Signal - Metrics</i> (GSM).....	35
3.7	Penetapan Populasi dan Sampel	37
3.8	Instrumen Penelitian	39
3.9	Penyebaran Kuesioner	42
3.10	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	42
3.10	Pengolahan dan Analisis Data.....	46
3.11	Penarikan Kesimpulan dan Saran.....	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		48
4.1	Data Demografi Responden.....	48
4.2	Pembahasan Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	52
4.3	Pembahasan Hasil Goal-Signal-Metrics	63
4.4	Pembahasan Hasil Analisis Statistik Inferensial.....	64
4.5	Pembahasan Hasil SEM-PLS.....	74
4.6	Pembahasan Hasil Penelitian.....	83
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		86
5.1	Kesimpulan	86
5.2	Saran	86
DAFTAR PUSTAKA		88
LAMPIRAN		96

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Transaksi Digital Banking	1
Gambar 1.2 Manajemen Sistem Informasi	6
Gambar 2.1 Aplikasi Bank Digital terpopuler 2022	10
Gambar 2.2 Tampilan Fitur Utama BLU by BCA Digital.....	11
Gambar 2.3 Tampilan Fitur bluSaving, bluGether, dan bluDeposit	12
Gambar 2.4 Framework Heart Metrics	19
Gambar 3.1 Flowchart Alur Penelitian	30
Gambar 3.2 Model Konseptual	32
Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden	48
Gambar 4.2 Usia Responden.....	49
Gambar 4.3 Pekerjaan Responden	50
Gambar 4.4 Lama Penggunaan BLU By BCA Digital Responden	51
Gambar 4.5 Frekuensi Penggunaan BLU By BCA Digital Responden.....	52
Gambar 4.6 Hasil Bootstrapping.....	71

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Goal-Signal-Metrics dalam HEART Metrics	18
Tabel 2.2 Definisi Operasional	20
Tabel 2.3 Variabel Signifikan Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 2.4 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1 Goal-Signal-Metrics.....	35
Tabel 3.2 Skala Penilaian.....	39
Tabel 3.3 Instrumen Penelitian	40
Tabel 3.4 Uji Validitas Variabel <i>Happiness</i>	43
Tabel 3.5 Uji Validitas Variabel <i>Engagement</i>	43
Tabel 3.6 Uji Validitas Variabel <i>Adoption</i>	44
Tabel 3.7 Uji Validitas Variabel <i>Retention</i>	44
Tabel 3.8 Uji Validitas Variabel <i>Task Success</i>	44
Tabel 3.9 Uji Validitas Variabel <i>Intention to Reuse</i>	45
Tabel 3.10 Hasil Uji Reliabilitas Pra Kuesioner	46
Tabel 4.1 Frekuensi Jawaban <i>Happiness</i>	53
Tabel 4.2 Hasil Statistik Variabel <i>Happiness</i>	54
Tabel 4.3 Frekuensi Jawaban <i>Engagement</i>	55
Tabel 4.4 Hasil Statistik Variabel <i>Engagement</i>	55
Tabel 4.5 Frekuensi Jawaban <i>Adoption</i>	56
Tabel 4.6 Hasil Statistik Variabel <i>Adoption</i>	57
Tabel 4.7 Frekuensi Jawaban <i>Retention</i>	58
Tabel 4.8 Hasil Statistik Variabel <i>Retention</i>	59
Tabel 4.9 Frekuensi Jawaban <i>Task Success</i>	60
Tabel 4.10 Hasil Statistik Variabel <i>Task Success</i>	61
Tabel 4.11 Frekuensi Jawaban <i>Intention to Reuse</i>	62
Tabel 4.12 Hasil Statistik Variabel <i>Intention to Reuse</i>	62
Tabel 4.13 Kategori Persentase Nilai.....	63
Tabel 4.14 Hasil Analisis Deskriptif Nilai Kriteria Goal-Signal-Metrics.....	64
Tabel 4.15 Hasil <i>Outer Loadings</i>	65

Tabel 4.16 Hasil <i>Average Variance Extracted</i> (AVE)	66
Tabel 4.17 Hasil <i>Fornell-Larcker Criterion</i>	67
Tabel 4.18 Hasil <i>Cross Loadings</i>	67
Tabel 4.19 Hasil <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	69
Tabel 4.20 Hasil <i>R-Square</i>	69
Tabel 4.21 Hasil <i>F-Square</i>	70
Tabel 4.22 Hasil Uji Hipotesis	71