

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pesatnya perkembangan teknologi selama bertahun-tahun juga telah memengaruhi gaya hidup masyarakat. Teknologi informasi berperan penting dalam membantu memenuhi berbagai kebutuhan, sehingga menimbulkan ketergantungan yang cukup tinggi terhadap penggunaannya, khususnya pada *smartphone*. Dilansir dari Bisnis.com, Indonesia menempati peringkat keempat dunia dalam hal pengguna ponsel pintar (Fauzan, 2023). Kondisi ini membuka peluang bagi berbagai sektor di Indonesia untuk berinovasi memanfaatkan teknologi secara optimal. Salah satu bentuk inovasi di sektor perbankan adalah hadirnya layanan *Mobile Banking (m-banking)* (Santoso dkk., 2022).

Bank Negara Indonesia (BNI) adalah lembaga pemerintah yang mengelola sektor perbankan dan memiliki reputasi yang baik dan stabil. Sebagai salah satu bank terkemuka di Indonesia, BNI terus menawarkan beragam layanan untuk memenuhi kebutuhan nasabahnya, termasuk aplikasi BNI *Mobile Banking*. Untuk memperkuat ekosistemnya, Bank BNI berencana melakukan migrasi nasabah dari aplikasi lama, yaitu BNI *Mobile Banking*, ke aplikasi terbaru bernama Wondr by BNI. Laporan Aprilia (2024) dalam CNBC Indonesia menyebut bahwa peluncuran Wondr by BNI dilatarbelakangi oleh keterbatasan aplikasi sebelumnya yang dinilai sudah tidak lagi mumpuni untuk dikembangkan lebih lanjut. Hal ini disampaikan oleh Direktur *Retail Banking* BNI, Corina Leyla Karnalies. Secara fungsional,

Wondr by BNI tetap membawa esensi layanan BNI *Mobile Banking*, namun hadir dengan pengalaman pengguna (*user experience*) yang lebih intuitif, tampilan antarmuka yang modern, serta integrasi teknologi yang lebih fleksibel dan adaptif. Perbedaan mendasar terlihat dari penambahan fitur tiga dimensi keuangan, yaitu Transaksi, *Insight*, dan *Growth*, yang tidak tersedia pada aplikasi versi sebelumnya. Fitur *Insight* memudahkan pengguna memantau arus keuangan secara *real-time*, Transaksi mencakup berbagai kemudahan pembayaran dan transfer termasuk ke luar negeri, Adapun fitur *Growth* menjadi pembeda utama, karena mendukung nasabah untuk mulai dan mengembangkan portofolio investasi secara terencana. Melalui fitur ini, pengguna dapat membuat *wishlist* kebutuhan keuangan serta merancang strategi investasi untuk mencapainya.



Gambar 1. 1 *Rating* dan Ulasan Aplikasi Wondr by BNI

Sumber: Play Store pada Bulan Februari. (2025)

Ditinjau dari data *Play Store* pada Bulan Februari 2025, aplikasi Wondr by BNI mendapatkan *rating* 3,4 dari skala 5 berdasarkan 36.109 ulasan dari pengguna. Dari ulasan tersebut, banyak pengguna memberikan *rating* satu disertai keluhan

negatif. Keluhan yang paling sering muncul mencakup kesulitan saat *login*, transaksi dan pembayaran yang sering *error*, layanan *customer service* juga dinilai kurang mudah dihubungi dan kurang tanggap terhadap pengguna. Beberapa pengguna mengeluhkan diarahkan ke halaman pendaftaran meskipun sebelumnya sudah terdaftar, atau munculnya *pop-up* “sesi Anda berakhir” setelah berhasil *login*. Keluhan lain mencakup saldo yang terpotong tanpa keberhasilan *top-up*, serta notifikasi transaksi yang lambat dan tidak *real-time*. Ketidakpuasan pengguna mencerminkan ketidaknyamanan dalam menggunakan layanan dan berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan (Agustina dan Suyatno, 2024). Tingkat kualitas serta penerimaan suatu produk sangat dipengaruhi oleh kemudahan pengguna dalam mengakses dan mengoperasikannya (Ananda dkk., 2024).



Gambar 1. 2 *Rating dan Ulasan Aplikasi BNI Mobile Banking*

Sumber: Play Store. (2025)

Sebagai perbandingan, aplikasi sebelumnya yaitu *BNI Mobile Banking* memiliki *rating* 4,5 di Play Store, yang berarti kepuasan pengguna lebih tinggi daripada *Wondr by BNI* yang mendapat *rating* 3,4. Penurunan ini menunjukkan

adanya kesenjangan dalam persepsi dan pengalaman pengguna terhadap aplikasi baru. Selain itu, studi Aralikatte dkk. dalam Sadiq dkk. (2021) menunjukkan bahwa sekitar 20% ulasan pengguna tidak selaras dengan *rating* bintang yang diberikan, di mana pengguna memberi *rating* sedang (3-4 bintang) tetapi menyampaikan isi ulasan yang negatif. Hal ini memperkuat temuan bahwa *rating* saja tidak cukup untuk merepresentasikan kepuasan dan kualitas pengalaman secara menyeluruh. Oleh karena itu, aplikasi Wondr by BNI perlu dievaluasi secara komprehensif untuk mengidentifikasi dan memperbaiki aspek-aspek yang masih dianggap kurang oleh pengguna. Evaluasi ini tidak hanya berfokus pada kepuasan akhir, tetapi juga mencakup aspek emosional, teknis, dan fungsional selama interaksi dengan aplikasi. Dalam konteks aplikasi mobile, pengalaman pengguna mencakup desain antarmuka yang intuitif, aksesibilitas, kecepatan kinerja, kemudahan navigasi, serta kualitas fitur dan layanan yang disediakan (Sidabutar dan Ichwani, 2024).

Berbagai metode telah digunakan dalam penelitian terdahulu untuk mengukur kepuasan dan pengalaman pengguna, seperti *Net Promoter Score* (NPS), *Customer Effort Score* (CES), *Customer Satisfaction Index* (CSI), maupun *System Usability Scale* (SUS). Meskipun masing-masing memiliki kelebihan, metode-metode tersebut cenderung hanya melihat sebagian aspek saja. Misalnya, NPS hanya mengukur loyalitas tanpa melihat fungsi aplikasi, CES fokus pada hambatan layanan tanpa memperhatikan keseluruhan interaksi, sementara CSI dan SUS hanya memberikan angka tanpa menunjukkan fitur mana yang perlu diperbaiki (Andini dan Utamajaya, 2023; Cazzaro dan Chiodini, 2023; Norouzi, 2024; Kesuma, 2021).

Oleh karena itu, dibutuhkan pendekatan yang lebih menyeluruh, adaptif, dan strategis dalam mengevaluasi pengalaman pengguna.

Untuk menjawab kebutuhan tersebut, penelitian ini menggunakan pendekatan gabungan *HEART Metrics* dan *Importance Performance Analysis* (IPA) sebagai solusi terpadu. *HEART Metrics* hadir sebagai kerangka evaluasi yang mencakup lima aspek kunci, meliputi kebahagiaan (H), keterlibatan (E), adopsi (A), retensi (R), dan keberhasilan tugas (T) (Megawati dkk., 2023). Beberapa indikator dalam *HEART Metrics* beririsan secara konseptual dengan parameter yang diukur dalam metode lain. Misalnya, dimensi *Happiness* dapat merepresentasikan emosi positif dan loyalitas seperti yang diukur dalam NPS (Rafli dkk., 2024), sementara *Task Success* beririsan dengan aspek kemudahan layanan yang diukur oleh CES (Darlan dkk., 2025) maupun *usability* dalam SUS (Azis dkk., 2023). Ini menunjukkan bahwa *HEART Metrics* dapat memberikan cakupan evaluasi yang lebih luas terhadap kualitas pengalaman pengguna.

Namun, agar hasil evaluasi *HEART Metrics* dapat digunakan secara lebih strategis, maka dibutuhkan alat bantu yang dapat memetakan prioritas perbaikan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja. Di sinilah IPA berperan. IPA membantu mengidentifikasi atribut mana saja yang perlu diperbaiki, dipertahankan, dikembangkan, atau bahkan dikurangi fokusnya, melalui matriks perbandingan antara *importance* dan *performance* (Ananda dkk., 2024). Kombinasi *HEART* dan IPA telah diterapkan dalam beberapa penelitian sebelumnya, seperti oleh Syahputra dkk. (2023) pada aplikasi Flip, yang menunjukkan bahwa pendekatan ini mampu menghasilkan *insight* yang strategis untuk mengukur kepuasan pengguna.

Kemudian penelitian oleh Astriani dkk. (2024) terhadap aplikasi Netflix, di mana kombinasi *HEART* dan IPA berhasil mengidentifikasi item-item prioritas yang perlu ditingkatkan, seperti antarmuka aplikasi, fitur penyimpanan film, dan intensitas penggunaan fitur. Berdasarkan pertimbangan tersebut, penelitian ini memutuskan untuk menerapkan metode *HEART Metrics* yang dikombinasikan dengan IPA karena keduanya saling melengkapi; di satu sisi, *HEART* berfungsi sebagai alat ukur yang menyeluruh atas pengalaman pengguna yang berdampak pada kepuasan, sementara di sisi lain, IPA berperan sebagai alat untuk memetakan prioritas strategis berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja atribut. Diharapkan hasil evaluasi ini dapat menjadi dasar dalam pengambilan keputusan perbaikan sistem dan peningkatan kualitas layanan pada aplikasi Wondr by BNI.

1.2 Perumusan Masalah

Dari penjabaran latar belakang yang telah disampaikan, perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

“Bagaimana tingkat kepuasan pengguna aplikasi Wondr by BNI berdasarkan metode *Google’s HEART Metrics*, dan atribut layanan mana saja yang perlu diperbaiki berdasarkan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA)?”

1.3 Batasan Masalah

Untuk menjaga arah dan fokus penelitian, batasan masalah ditetapkan sebagai berikut:

1. Data dalam penelitian ini dikumpulkan selama tahun 2025, dengan rentang waktu kurang dari satu tahun.
2. Responden yang terlibat dalam penelitian ini sudah menggunakan aplikasi Wondr by BNI minimal 3 kali.
3. Pendekatan yang diterapkan dalam penelitian ini adalah *HEART Metrics* yang mencakup dari lima aspek kunci yaitu *Happiness*, *Engagement*, *Adoption*, *Retention*, dan *Task Success*.

1.4 Asumsi Penelitian

Beberapa asumsi yang menjadi dasar penelitian ini dijabarkan sebagai berikut:

1. Diasumsikan bahwa responden memahami dengan baik setiap pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner penelitian ini.
2. Diduga terdapat fitur atau aspek dalam aplikasi yang dianggap penting oleh pengguna tetapi belum memiliki performa optimal, seperti fitur *login*, *top-up* saldo, notifikasi, serta layanan CS yang lambat dalam merespons keluhan.
3. Temuan dan rekomendasi penelitian ini dapat berfungsi sebagai landasan bagi pengembang aplikasi Wondr by BNI dalam melakukan perbaikan.

1.5 Tujuan Penelitian

Berikut merupakan tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini:

1. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi Wondr by BNI.
2. Mengidentifikasi atribut layanan yang masih perlu disempurnakan untuk meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi Wondr by BNI.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang dapat diberikan bagi semua pihak adalah sebagai berikut:

a) Manfaat Teoritis

1. Hasil penelitian ini dapat menambah referensi di perpustakaan serta menjadi sarana untuk menghubungkan teori yang diperoleh selama perkuliahan dengan kondisi nyata yang terjadi di masyarakat.
2. Melalui penelitian ini, mahasiswa diharapkan mampu memahami dan menerapkan metode *Google's HEART Metrics* serta *Importance Performance Analysis* dalam penyelesaian berbagai permasalahan yang relevan.

b) Manfaat Praktis

1. Dapat membantu meningkatkan kenyamanan dan kemudahan bagi pengguna dalam menggunakan aplikasi Wondr by BNI.
2. Memberikan masukan dan rekomendasi berbasis data untuk meningkatkan kualitas dan pengalaman pengguna pada aplikasi Wondr by BNI.

3. Menjadi referensi bagi industri perbankan dalam mengembangkan aplikasi digital yang lebih *user-friendly*, efisiensi, dan responsif terhadap kebutuhan nasabah.

1.7 Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan ini dibuat sebagai panduan agar laporan skripsi tersusun secara terarah dan sesuai dengan tujuan penelitian. Berikut adalah sistematika penelitian yang digunakan:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berfungsi sebagai pendahuluan yang memberikan gambaran kepada pembaca mengenai uraian latar belakang, rumusan permasalahan, batasan penelitian, asumsi-asumsi yang digunakan, tujuan dan manfaat penelitian, serta susunan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi landasan teori yang digunakan sebagai acuan dalam menganalisis permasalahan dalam penelitian. Beberapa teori yang dibahas meliputi mengenai kualitas layanan, kepuasan pelanggan, pengalaman pengguna, metode *HEART Metrics*, dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan informasi mengenai lokasi serta periode pelaksanaan penelitian, definisi operasional dan pengukuran variabel, atribut yang digunakan, teknik pengumpulan data dan

teknik analisis data, selain itu, disajikan pula bagan alur yang menunjukkan langkah-langkah pelaksanaan penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tahapan pengolahan data yang diperoleh dengan penerapan metode yang digunakan untuk menjawab permasalahan dalam penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menyajikan kesimpulan yang diperoleh dari penelitian. Dimana kesimpulan tersebut harus dapat menjawab tujuan penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya. Selain itu, pada bab ini juga memberikan saran yang ditujukan kepada subjek penelitian sebagai rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil yang telah dianalisis.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN