

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Sepanjang kuartal III-2024, transaksi di bidang ekonomi dan keuangan digital di Indonesia terus mengalami pertumbuhan yang signifikan. Menurut catatan Bank Indonesia (BI), transaksi perbankan digital meningkat sebesar 34,43 persen secara tahunan (*year on year/yoy*), dengan total transaksi mencapai 5.666,28 juta (*Sumber: Bank Indonesia*). Merespon peningkatan tersebut, PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. menghadirkan layanan *BTN Mobile* yang dilengkapi dengan berbagai fitur unggulan seperti pembukaan rekening *online*, *autodebit*, *split bill* dan pelacak arus kas. Sejak peluncurannya pada Februari 2023, *BTN Mobile* telah mencatatkan pertumbuhan yang signifikan dengan jumlah total transaksi melampaui 400 juta pada tahun 2023 dan peningkatan pengguna sebesar 78 persen hingga Juni 2023 (BTN, 2023a, 2023b). Meskipun telah diunduh lebih dari 5 juta pengguna, *BTN Mobile* hanya mendapatkan peringkat 3,8 dari 5 bintang di Google Play Store dengan 23 ribu lebih ulasan pengguna.

Penelitian sebelumnya menyatakan bahwa ulasan pengguna *BTN Mobile* di Google Play Store mengeluhkan adanya masalah teknis, kualitas fitur, dan gangguan dalam pengalaman pengguna yang dapat menghambat efektivitas penggunaan aplikasi (Kusumaningrum et al., 2024). Selain itu, penelitian lain juga menyebutkan adanya kesenjangan pengguna dengan kualitas layanan terhadap *mobile banking* membuat pengaruh kualitas *mobile banking* menjadi kunci dari ukuran kepuasan nasabah (Nova Deltu et al., 2024). Sehingga, kondisi tersebut menggambarkan pentingnya strategi pengembangan aplikasi yang tidak hanya mengutamakan pertumbuhan jumlah pengguna, namun juga peningkatan pengalaman pengguna untuk memaksimalkan kualitas teknis dan kepuasan nasabah.

Mengacu pada permasalahan tersebut, analisis pengalaman pengguna menjadi penting dalam mengidentifikasi tingkat kepuasan nasabah karena dapat

mengungkapkan aspek-aspek layanan yang memuaskan maupun yang membutuhkan perbaikan. Temuan saat ini pada aplikasi BTN *Mobile* menunjukkan bahwa sebagian besar komentar berasal dari pengguna lama yang mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi BTN *Mobile* versi terbaru. Temuan tersebut didukung oleh beberapa penelitian yang mengungkap berbagai masalah dalam pengalaman pengguna BTN *Mobile*. Melalui kuesioner yang melibatkan 20 partisipan serta pendekatan *usability testing* pada 50 nasabah, teridentifikasi sejumlah kendala seperti proses autentikasi yang kompleks, respons aplikasi yang lambat, dan navigasi yang kurang intuitif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa desain antarmuka BTN *Mobile* masih perlu diperbaiki karena kurang menarik dan belum sepenuhnya *user friendly* (Agzalia et al., 2023; Putri & Dwi Indriyanti, 2022). Berdasarkan metodologi yang digunakan dalam penelitian-penelitian tersebut cenderung terbatas pada jumlah data yang relatif sedikit dan mengandalkan proses pengumpulan data tradisional, seperti kuesioner, wawancara, atau pencatatan manual, yang memerlukan waktu lebih lama dan bisa rumit. Sebagai alternatif, ulasan pengguna dapat menjadi sumber data yang lebih mudah diakses dan bersifat asli karena langsung berasal dari pengalaman nyata pengguna itu sendiri.

Ulasan pengguna di platform seperti Play Store dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang masalah dan keluhan spesifik yang mungkin tidak terdeteksi oleh sistem pelaporan internal. Namun, analisis ulasan ini memiliki tantangannya, seperti volume yang besar dan sifatnya yang subjektif, dipengaruhi oleh faktor-faktor eksternal seperti ekspektasi yang tidak realistis atau perbandingan dengan aplikasi lain. Untuk itu, diperlukan pendekatan yang sistematis, seperti teknologi *text mining*, agar analisis bisa lebih efisien dan objektif. Contohnya, penelitian Gamma Al Hakim (2024) menggunakan algoritma *Naïve Bayes* untuk menganalisis sentimen pengguna dengan akurasi 86,83%, yang menunjukkan mayoritas ulasan bersifat negatif (Gamma Al Hakim & Irwiensyah, 2024). Studi lain oleh Munandar (2024) menggunakan algoritma KNN untuk membandingkan tiga aplikasi *mobile* dengan mengkategorikan ulasan pengguna ke dalam berbagai tema (Munandar et al., 2024). Dari penelitian-penelitian ini, dapat

disimpulkan bahwa ulasan pengguna sering digunakan untuk membandingkan aplikasi dan menganalisis sentimen dengan berbagai algoritma.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penelitian ini melakukan analisis pengalaman pengguna pada Aplikasi *BTN Mobile* dengan memanfaatkan data ulasan pengguna. Data ulasan tersebut diklasifikasikan berdasarkan sentimen dan dimensi *HEART framework*, dengan meliputi lima dimensi utama: *Happiness* (kebahagian), *Engagement* (keterlibatan), *Adoption* (adopsi), *Retention* (retensi), dan *Task Success* (keberhasilan tugas). *HEART framework* dipilih karena metode pendekatan terstrukturnya yang mengutamakan kepentingan pengguna (Naufal Rifqi Rismawan & Suparni, 2025). Dibandingkan dengan framework lain seperti *PULSE framework*, *HEART framework* memberikan keseimbangan yang lebih baik antara metrik emosional dan metrik perilaku, sehingga mampu menggambarkan pengalaman pengguna secara lebih terukur (Kusumaningtyas et al., 2021). Sementara itu, proses analisis sentimen menggunakan metode SVM dipilih karena kemampuannya mengolah data teks dengan akurasi tinggi dan terbukti lebih efektif dibandingkan *Naïve Bayes* dalam menganalisis ulasan aplikasi *mobile banking* yang kompleks dan beragam (Oktaria Mardiyanto et al., 2023; Rehatalanit et al., 2024)

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengalaman pengguna *BTN Mobile* guna meningkatkan kualitas layanan aplikasi yang berpusat pada pengguna. Selain itu, manfaat lain yang diharapkan adalah dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan aplikasi *mobile banking* di Indonesia melalui analisis sentimen dan *HEART framework*.

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Merujuk pada latar belakang yang telah dipaparkan, rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu rendahnya kualitas pengalaman pengguna aplikasi *BTN Mobile* yang tercermin dari kesenjangan antara pertumbuhan jumlah pengguna dan rating aplikasi yaitu 3.8 dari 5. Selain itu, pada penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa ulasan pengguna umumnya dimanfaatkan untuk analisis sentimen dan perbandingan antar aplikasi, namun belum secara optimal digunakan sebagai

evaluasi kepuasan pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan menganalisis pengalaman pengguna *BTN Mobile* melalui penerapan metode SVM untuk menganalisis sentimen dan *HEART framework* dalam klasifikasi pengalaman pengguna, sehingga dapat diidentifikasi dimensi-dimensi yang memerlukan perbaikan prioritas guna meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan nasabah *BTN Mobile*.

1.3 BATASAN MASALAH

Penelitian ini difokuskan pada analisis pengalaman pengguna aplikasi *BTN Mobile* berdasarkan ulasan di Google Play Store. Penulis meneliti bagaimana pengguna merasakan dan menilai aplikasi, termasuk tingkat kepuasan dan berbagai kendala yang mereka alami saat menggunakan layanan *mobile banking*. Penelitian ini tidak membahas aspek teknis seperti performa *backend*, arsitektur sistem, keamanan aplikasi, atau efisiensi algoritma pengembangan. Hal yang penulis sajikan bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan dari sudut pandang pengguna, seperti kemudahan penggunaan, kejelasan fitur, dan kenyamanan antarmuka.

1.4 PERTANYAAN PENELITIAN

Pertanyaan penelitian yang dibahas antara lain :

1. Bagaimana pengalaman pengguna aplikasi *BTN Mobile banking* jika dianalisis menggunakan *HEART framework*?
2. Bagaimana mengidentifikasi sentimen pengguna terhadap aplikasi *BTN Mobile banking* berdasarkan ulasan yang terdapat di Google Play Store?
3. Faktor apa saja yang mempengaruhi pengalaman pengguna yang dapat meningkatkan layanan aplikasi *BTN Mobile* ?

1.5 TUJUAN PENELITIAN

Tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah untuk mengukur pengalaman pengguna aplikasi *BTN Mobile* menggunakan *HEART framework* dengan mengidentifikasi sentimen pengguna berdasarkan ulasan di Google Play Store. Analisis sentimen dilakukan dengan algoritma SVM untuk

mengklasifikasikan ulasan secara otomatis. Hasil klasifikasi ini kemudian dikaitkan dengan dimensi HEART untuk menganalisis faktor-faktor dalam dimensi yang memengaruhi pengalaman pengguna secara menyeluruh tentang sejauh mana kinerja aplikasi *BTN Mobile banking*.

1.6 MANFAAT HASIL PENELITIAN

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat dengan mengidentifikasi faktor-faktor pengalaman pengguna *BTN Mobile* yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat meningkatkan pengalaman pengguna dalam melakukan aktivitas perbankan digital dan berpotensi meningkatkan kualitas aplikasi yang digunakan sehari-hari melalui perbaikan berdasarkan analisis ulasan pengguna.