

ANALISIS PENGALAMAN PENGGUNA PADA APLIKASI BTN *MOBILE BANKING* BERDASARKAN ULASAN DI GOOGLE PLAY STORE MENGGUNAKAN *HEART FRAMEWORK*

Meiri Fauziah Yusuf¹, Irmma Dwijayanti², Ulfi Saidata Aesyi³.

INTISARI

Latar Belakang: Transformasi digital dalam sektor perbankan Indonesia menunjukkan pertumbuhan pesat. Sebagai respons terhadap tren ini, BTN *Mobile* hadir dengan berbagai fitur unggulan. Meskipun telah diunduh lebih dari 5 juta kali, rating aplikasi BTN *Mobile* berada pada peringkat 3,8 di Google Play Store menunjukkan masih rendahnya kualitas pengalaman pengguna. Penelitian sebelumnya mengungkapkan keluhan umum seperti antarmuka yang kurang menarik dan proses autentikasi yang rumit, mencerminkan kesenjangan antara fitur dan kenyamanan penggunaan. Mengingat tingginya volume ulasan dan keterbatasan pendekatan tradisional dalam mengevaluasi pengalaman pengguna, dibutuhkan metode analisis yang efisien dan objektif seperti *text mining*. Penelitian ini mengintegrasikan analisis sentimen menggunakan algoritma SVM dan pengelompokan berdasarkan *HEART framework* untuk mengungkap faktor-faktor yang memengaruhi pengalaman pengguna BTN *Mobile*.

Tujuan: Menganalisis dan mengidentifikasi pengalaman pengguna aplikasi BTN *Mobile* berdasarkan ulasan di Google Play Store menggunakan metode analisis sentimen dan *HEART framework*.

Metode Penelitian: Metode analisis sentimen dengan algoritma SVM dan klasifikasi *HEART framework* dengan *cosine similarity* digunakan untuk mengukur pengalaman pengguna BTN *Mobile* berdasarkan ulasan di Google Play Store.

Hasil: Dengan akurasi 94% pada klasifikasi sentimen dan 88% untuk klasifikasi *HEART*, hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pengguna paling banyak muncul pada dimensi *happiness*, sementara masalah terbanyak ditemukan pada dimensi *task success*.

Kesimpulan: Pengguna BTN *Mobile* umumnya merasa puas terhadap tampilan dan kemudahan akses aplikasi, namun masih menghadapi tantangan dalam menyelesaikan transaksi penting. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun dimensi estetika dan kenyamanan telah terpenuhi, keandalan fitur utama masih perlu ditingkatkan agar pengalaman pengguna menjadi lebih optimal.

Kata-kunci: BTN *Mobile*, Sentimen, SVM, Pengalaman Pengguna, *HEART Framework*, *Cosine Similarity*.

¹Mahasiswa Program Studi Sistem Informasi Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

^{2,3}Dosen Program Studi Sistem Informasi Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

USER EXPERIENCE ANALYSIS OF BTN MOBILE BANKING APPLICATION BASED ON GOOGLE PLAY STORE REVIEWS USING THE HEART FRAMEWORK

Meiri Fauziah Yusuf^a, Irmma Dwijayanti^b, Ulfi Saidata Aesyic^c.

ABSTRACT

Background: The digital transformation in Indonesia's banking sector has shown significant growth. In response to this trend, BTN Mobile was launched with various advanced features. Despite being downloaded more than 5 million times, the application's 3.8-star rating on the Google Play Store indicates a low level of user experience quality. Previous studies revealed common complaints such as an unattractive user interface and a complicated authentication process, reflecting a gap between the provided features and user convenience. Given the large volume of reviews and the limitations of traditional methods in evaluating user experience, an efficient and objective analysis approach such as text mining is needed. This study integrates sentiment analysis using the SVM algorithm and classification based on the HEART framework to uncover the factors that influence user experience in the BTN Mobile application.

Objective: To analyze and identify user experience of the BTN Mobile application based on user reviews on the Google Play Store using sentiment analysis and the HEART framework.

Method: Sentiment analysis using the SVM algorithm and classification of the HEART framework with cosine similarity were used to measure user experience based on reviews from the Google Play Store.

Result: With 94% accuracy in sentiment classification and 88% in HEART dimension classification, the results indicate that the highest user satisfaction appears in the happiness dimension, while most issues are found in the task success dimension.

Conclusion: BTN Mobile users are generally satisfied with the application's visual appearance and accessibility, but still face challenges in completing essential transactions. This indicates that while aesthetics and convenience have been fulfilled, the reliability of core features needs improvement to achieve optimal user experience.

Keywords: BTN Mobile, Sentiment, SVM, User Experience, HEART Framework, Cosine Similarity.

¹Student of Information Systems Study Program, Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

^{2,3}Lecturers of Information Systems Study Program, Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta