

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi yang begitu cepat tentunya memberi kemudahan bagi manusia dalam mengakses sebuah informasi melalui berbagai metode atau cara. Terlebih saat ini tersedia banyaknya platform yang bisa dijangkau dengan mudah oleh siapa pun. Dengan tidak terbendungnya kemajuan teknologi informasi yang terjadi memunculkan cara baru bagaimana manusia berinteraksi. Hal tersebut tidak terlepas dari pengaruh teknologi informasi yang menjadi gaya hidup baru bagi manusia di belahan dunia manapun[1]. Indonesia termasuk salah satu negara yang terdampak dari perkembangan teknologi dan informasi. Hal tersebut dapat terlihat dari meningkatnya pengguna smartphone yaitu lebih dari 100 juta manusia dan terus meningkat setiap harinya. Tingginya jumlah pengguna tersebut tidak terlepas dari minat masyarakat yang membutuhkan efektivitas dan efisiensi dalam melakukan kehidupan sehari-hari. Salah satunya adalah transaksi keuangan yang dahulu dilakukan secara konvensional melalui kantor cabang layanan keuangan saat ini mulai beralih dengan banyaknya aplikasi-aplikasi digital yang tersedia di layanan perangkat pengguna. Hal tersebut menuntut bank-bank konvensional dengan meningkatkan layanan *mobile banking* dengan tujuan memudahkan pengguna dengan memberikan fitur dan layanan yang lebih lengkap dan mudah untuk digunakan[2]. Tidak hanya perusahaan keuangan perbankan baik pemerintah maupun swasta saja yang mengadopsi teknologi tersebut, saat ini juga banyak perusahaan perbankan dan non-perbankan yang mulai mengadopsi penggunaan aplikasi *mobile banking* dengan tujuan efektivitas dan efisiensi pengguna.

Credit Union (CU) merupakan salah satu institusi keuangan yang juga berpengaruh terhadap perekonomian sebuah negara. Hal tersebut sejalan dengan tujuan dari *credit union* salah satunya adalah meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Selain itu, dalam perkembangannya *credit union* juga terus memperluas operasionalnya ke dalam berbagai sector kehidupan masyarakat sebagaimana visi dan misinya yaitu untuk meningkatkan kesejahteraan bagi masyarakat[3]. *Credit Union* (CU) dapat diartikan sebagai lembaga keuangan non-bank yang spesialis dalam bidang jasa simpan pinjam

yang dimiliki dan dikelola oleh anggotanya secara mandiri dengan tujuan memaksimalkan kesejahteraan anggotanya tersebut[4]. Salah satu *Credit Union* yang saat ini masih beroperasi yaitu *Credit Union* Pancur Kasih, sebagai institusi keuangan non-bank, berperan penting dalam pembangunan ekonomi Kalimantan Barat.

Salah satu hal penting dalam menilai keberhasilan sebuah aplikasi yaitu *user experience* yang bertujuan untuk mengetahui kualitas emosi yang dihasilkan oleh sebuah sistem dengan memperluas konsep kegunaan diluar efektivitas, efisiensi, dan kepuasan[5]. Pengembangan sebuah aplikasi atau website, faktor *user experience* memegang kunci penting dan sangat krusial. Hal tersebut tidak terlepas dari peran pengalaman pengguna dalam menentukan kinerja dan keberhasilan dari sebuah aplikasi[6]. Dengan kata lain, setiap pengembang aplikasi diharuskan untuk menjadikan pengalaman pengguna sebagai acuan dalam mencapai tujuan yang diharapkan. Selain itu, acuan tersebut juga dapat digunakan sebagai landasan agar aplikasi atau website yang di buat dapat memenuhi harapan dan kebutuhan dari setiap pengguna[7].

Salah satu aplikasi keuangan yang dirancang untuk memberikan kemudahan bagi anggota CU Pancur Kasih yaitu CUPK Mobile. Perancangan aplikasi tersebut didasarkan pada keinginan perusahaan untuk memudahkan transaksi bagi pengguna secara cepat, mudah, dan tepat yang dapat dilakukan dimana dan kapan saja. Pengembangan aplikasi CUPK Mobile sudah mendukung perangkat *smartphone* dengan sistem operasi Android yang dapat diunduh melalui *play store* yang tersedia[8]. Berdasarkan hasil observasi dapat diketahui bahwa *user interface* dari aplikasi CUPK Mobile sudah terbilang baik, akan tetapi kepuasan dari pengguna merupakan hal yang sangat penting dan krusial dalam menentukan keberhasilan sebuah aplikasi. Hal tersebut dapat terlihat masih adanya *rating* bintang 1 dan 2 dari pengguna terhadap aplikasi CUPK Mobile sebagaimana data dari *Google Play Store* setelah dirilis perdananya pada Februari 2021.

Heart Metrics merupakan salah satu alat ukur yang dapat digunakan untuk mengukur pengalaman pengguna terhadap sebuah aplikasi. Metode tersebut berorientasi pada sudut pandang pengguna. Melalui metode tersebut, dapat mengetahui pengalaman pengguna dalam menggunakan sebuah aplikasi. Dengan berfokus pada pengguna maka akan lebih mudah bagi CU Pancur Kasih dalam menilai respon pengguna terhadap aplikasi yang dimiliki. Sehingga diperlukan sebuah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa tingkat pengalaman pengguna

dalam mengoperasikan aplikasi CUPK Mobile, serta sebagai rekomendasi bagi pengembang aplikasi CUPK Mobile untuk menentukan perbaikan pada variabel atau metrik apa saja yang perlu ditingkatkan atau diperbaiki.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“ANALISIS USER EXPERIENCE PADA APLIKASI MOBILE BANKING CREDIT UNION PANCUR KASIH VERSI SIANTAN (162)”**.

1.2. Perumusan Masalah

Berlandaskan latar belakang yang telah diuraikan, masalah yang bisa dirumuskan dalam penelitian ini adalah layanan aplikasi CUPK Mobile mendapatkan rating yang rendah dari penggunanya, meskipun jumlah pengguna yang menggunakan layanan tersebut meningkat. Oleh karena itu, analisis dari segi *User Experience* dapat dilakukan menggunakan metode HEART Framework.

1.3. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan, pertanyaan dalam penelitian ini adalah bagaimana cara menganalisis *User Experience* pada aplikasi CUPK Mobile dengan menggunakan metode Heart Framework?

1.4. Tujuan

Dengan memperhitungkan perumusan masalah dan pertanyaan penelitian, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis *User Experience* pada aplikasi CUPK Mobile dengan menggunakan metode Heart Framework?

1.5. Batasan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah diidentifikasi, maka fokus masalah dibatasi pada :

1. Penelitian ini dilakukan pada aplikasi CUPK Mobile.
2. Penelitian ini menggunakan Framework Heart, yang terdiri dari 5 variabel, yaitu: Happiness, Engagement, Adoption, Retention, and Task Success.
3. Penelitian ini terfokus pada evaluasi pengalaman pengguna (User Experience, UX) dari aplikasi mobile CUPK

1.6. Manfaat Penelitian

Berikut adalah manfaat yang diperoleh dari penelitian ini :

1. Meningkatkan pemahaman tentang analisis *User Experience* pada aplikasi CUPK Mobile menggunakan metode Heart Framework.
2. Ini bisa menjadi referensi penelitian bagi mereka yang akan melakukan penelitian serupa, yaitu analisis Pengalaman Pengguna dengan metode Heart Framework.

1.7. Bagan Keterkaitan

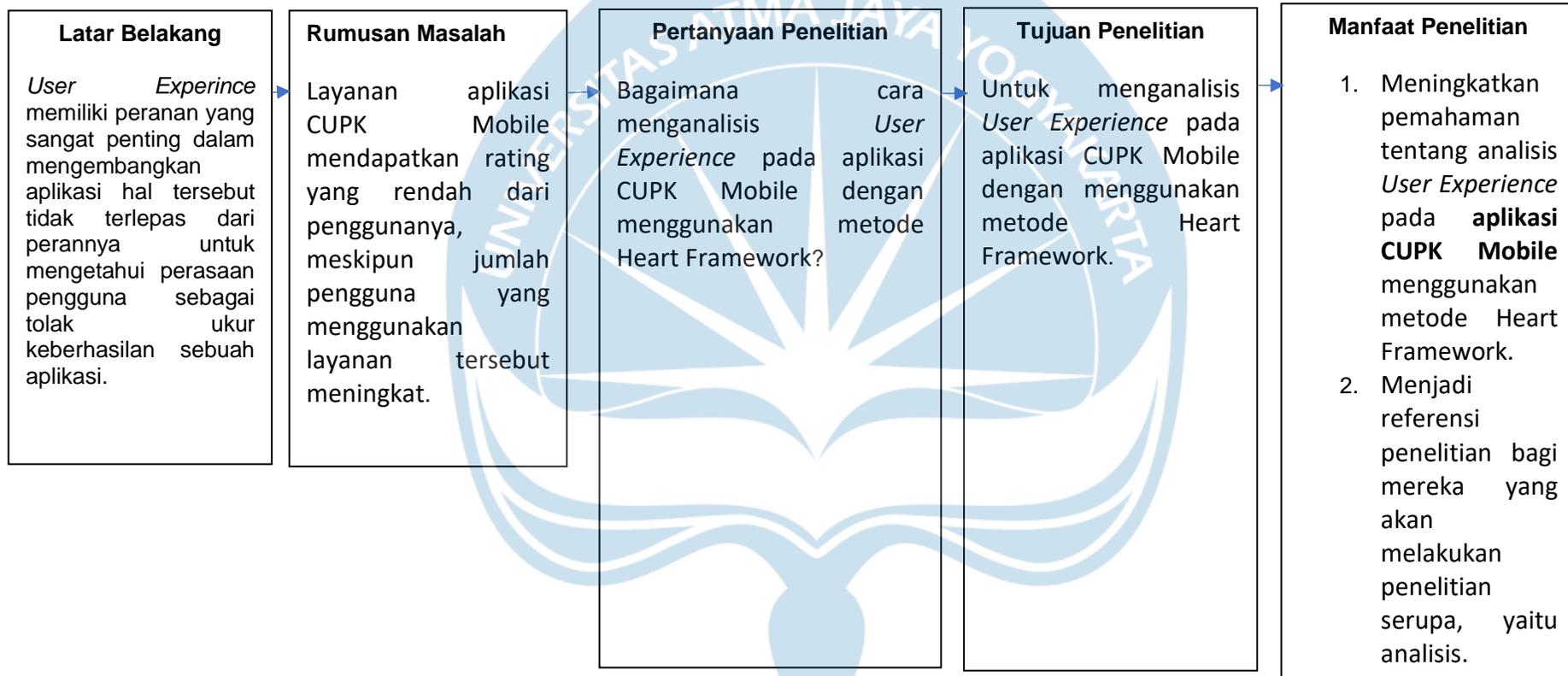


Table 1.1. Bagan Keterkaita