

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

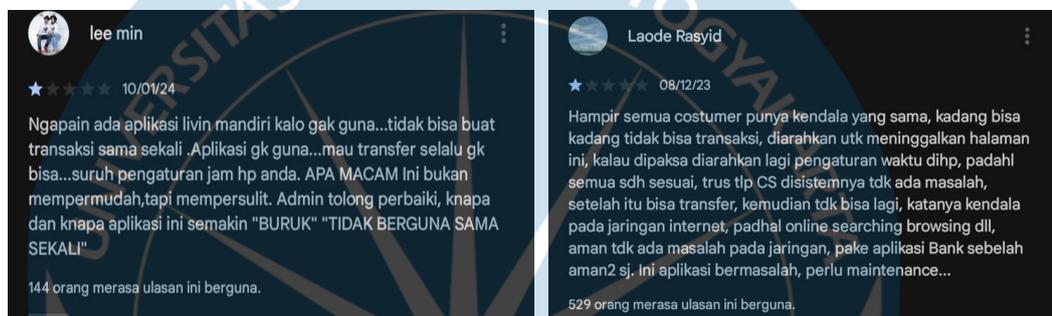
Dunia perbankan saat ini sudah menerapkan teknologi untuk mempermudah proses bisnis mereka, tercatat sebanyak sebanyak 15,62 Juta pengguna *Mobile banking* di Indonesia[1]. Menurut (Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum, 2018), layanan perbankan elektronik yang dirancang untuk memanfaatkan dana nasabah secara optimal, sehingga dapat melayani nasabah dengan lebih cepat, mudah, dan sesuai dengan kebutuhan mereka. Layanan ini juga memungkinkan nasabah untuk mengimplementasikannya secara mandiri, dengan tetap memperhatikan aspek keamanan[2].

Banyaknya Jenis aplikasi digital banking di Indonesia membuat instansi perbankan bersaing memberikan pelayanan terbaik melalui aplikasi *Mobile banking*. Salah satunya adalah Bank Mandiri dengan meluncurkan Livin' By Mandiri yang dirilis pada tahun 2021 lalu dan mencapai 21 juta pengguna. Pada dasarnya, aplikasi Livin' ini merupakan fasilitas dari Bank Mandiri untuk memudahkan nasabah dalam menyediakan layanan seperti transfer dana, pembayaran tagihan, dan cek saldo melalui perangkat *Mobile* untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari [3]. Industri perbankan selalu menjadikan kepuasan pengguna sebagai prioritas khususnya Bank Mandiri.

Pengalaman pengguna menjadi salah satu aspek keberhasilan pada suatu aplikasi. *User Experience* merupakan bentuk kenyamanan dan kepuasan pengguna terhadap suatu layanan, produk, serta sistem. Pengalaman pengguna positif dapat meningkatkan loyalitas pengguna pada sebuah aplikasi dalam hal ini adalah Livin' By Mandiri. Analisis pengalaman pengguna ini menjadi sangat penting untuk mengidentifikasi hal-hal yang perlu diperbaiki, meningkatkan fitur yang ada, serta memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik [4].

Dalam konteks ini, penulis ingin memfokuskan perhatian pada kesulitan yang dihadapi oleh pengguna ketika melakukan transaksi menggunakan aplikasi Livin'. Pada penelitian sebelumnya yang menggunakan metode *User Experience*

Questionnaire (UEQ), didapatkan hasil bahwa nilai evaluasi positif pada 6 aspek. Berdasarkan hasil *benchmarking*, variabel stimulasi dan kebaruan mendapatkan nilai 'baik,' yang berarti bahwa variabel-variabel tersebut telah jauh melampaui standar yang diharapkan oleh para responden. Akan tetapi, pada penelitian sebelumnya cakupan penelitian hanya pada Jabodetabek[5]. Oleh karena itu, penulis ingin melakukan pengujian secara langsung terkait pengalaman pengguna di wilayah yang lebih luas[6]. Meskipun Livin By' Mandiri memberikan beragam fitur yang berguna akan tetapi beberapa pengguna melapor dan memberikan kritik buruk melalui *Google Playstore* seperti terjadinya hambatan dalam proses transaksi mereka seperti pada gambar berikut :



Gambar 1. 1 Ulasan Pengguna Pada *Google Playstore*

Selain itu, untuk mengetahui performa aplikasi seperti kecepatan aplikasi dalam melakukan transaksi dan frekuensi *crash* pada aplikasi yang dapat mempengaruhi pengalaman pengguna. Oleh karena itu, perlu analisis mendalam tentang hambatan yang dihadapi pengguna saat menggunakan fitur transaksi dalam aplikasi Livin' dapat memberikan wawasan berharga bagi Bank Mandiri dalam meningkatkan dan mengoptimalkan layanan mereka.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang di atas, sebagian besar *review* pengguna pada *Google Playstore* memberikan kritik buruk pada aplikasi Livin' by mandiri. Sehingga penulis ingin melakukan pengujian secara langsung tentang pengalaman pengguna serta faktor-faktor yang mempengaruhi.

1.3. Pertanyaan Penelitian

Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi pengalaman pengguna saat menggunakan aplikasi Livin' By Mandiri?

1.4. Tujuan

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi pengalaman pengguna saat menggunakan aplikasi Livin' By Mandiri.

1.5. Batasan Masalah

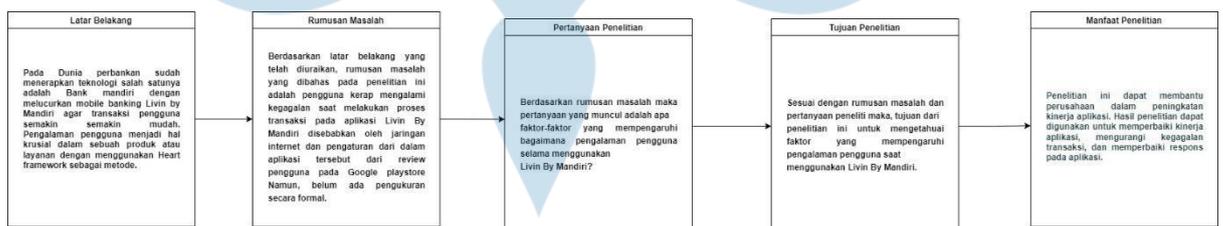
Adapun batasan masalah pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Penelitian ini menggunakan aplikasi Livin' By Mandiri untuk mengetahui pengalaman pengguna dan tidak membahas faktor-faktor lain.
2. Pada penelitian ini hanya mengambil data primer.

1.6. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dapat membantu perusahaan dalam peningkatan kinerja aplikasi. Hasil penelitian dapat digunakan untuk memperbaiki kinerja aplikasi Livin' By Mandiri, mengurangi kegagalan transaksi, dan memperbaiki respons pada aplikasi.

1.7. Bagan Keterkaitan



Gambar 1. 2 Bagan Keterkaitan