

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Aplikasi *mobile* "Flip" yaitu sebuah layanan perbankan digital yang dibuat oleh PT. Flip Lentera Aspirasi Pertiwi. Aplikasi tersebut dapat memungkinkan para penggunanya untuk dapat melakukan berbagai transaksi keuangan, seperti transfer uang, isi ulang saldo, pembayaran tagihan, dan layanan keuangan lainnya. Aplikasi ini telah menjadi pilihan lebih dari 12 juta pengguna individu, dengan *rating* yang mencapai 4,8 dari 5.0, menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dari para pengguna. Berdasarkan data yang diperoleh dari survei *startup* atau perusahaan, aplikasi *mobile* "Flip" menunjukkan pertumbuhan karyawan yang signifikan dari 174 menjadi 421 dalam periode Mei 2021 hingga Mei 2022, dengan pertumbuhan sebesar 142 karyawan, yang membuat aplikasi *mobile* "Flip" berada di posisi ke-3 dalam pertumbuhan karyawan di antara *startup* atau perusahaan lainnya. Hal ini menunjukkan perkembangan yang positif dan potensi pertumbuhan yang kuat dari aplikasi *mobile* "Flip" dalam menghadapi persaingan di pasar teknologi keuangan. Selain itu, aplikasi *mobile* "Flip" memiliki tiga keunggulan dalam penggunaannya, yaitu transfer antar bank tanpa biaya, rekening penerima tidak harus memiliki akun Flip, dan telah disahkan dan diawasi oleh Bank Indonesia. Hal ini membuat penggunaan Flip menjadi lebih mudah dan efisien bagi nasabah bank [1]. Flip berperan sebagai perantara dalam pengiriman *Dana* antar lembaga keuangan dengan menyediakan *Dana* dari rekening lain. Dengan demikian, Flip dapat menghilangkan biaya administrasi, yang jika dilihat dari proses yang ada, terkait dengan elemen akad yang mengandung makna "ikatan" [2].

Aplikasi *mobile* "Flip" telah menjadi salah satu pilihan favorit di Indonesia untuk melakukan transfer antar bank tanpa biaya. Namun, dalam persaingan yang ketat ini, Flip harus bersaing dengan berbagai *E-wallet* lain yang juga menawarkan kemudahan dalam transaksi keuangan, seperti *GoPay*, *OVO*, *Dana*, dan *LinkAja*. Setiap *E-wallet* memiliki keunggulan dan fitur unik yang menarik bagi pengguna [3]. Flip, sebagai platform transfer antar bank, menonjol dengan fitur utamanya yang

memungkinkan pengguna melakukan transfer antar bank secara gratis, berbeda dengan *E-wallet* lain yang lebih fokus pada pembayaran *digital* dan transaksi non-tunai di *merchant* [4]. *GoPay*, *OVO*, dan *Dana*, misalnya, tidak hanya menyediakan layanan transfer antar bank, tetapi juga menawarkan berbagai fitur tambahan seperti pembayaran tagihan, pembelian pulsa, dan layanan *cashback* yang meningkatkan keterlibatan pengguna. Dalam penelitian ini, kami akan membandingkan Flip dengan *E-wallet* lainnya untuk memahami kelebihan dan kekurangan masing-masing platform berdasarkan *ulasan review buruk pengguna* [5].

Permasalahan yang ada pada aplikasi *mobile* “Flip” dapat ditemukan melalui analisis komentar ataupun *ulasan review buruk pengguna* di *Play Store*. Pada pengguna yang mungkin mengalami kesulitan dalam menggunakan fitur tertentu, atau mengalami kesulitan dalam transaksi. Mengambil penelitian itu dengan menggunakan data *review* yang ada di *Play Store* Flip, yang dapat meningkatkan *rating* aplikasi *mobile* “Flip” [6]. Dengan menyelesaikan berbagai masalah dalam aplikasinya, Aplikasi *Mobile* “Flip” bisa memberikan estimasi pendapatan yang tepat bagi pengguna. Estimasi ini bisa digunakan untuk menyediakan produk dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan serta kemampuan finansial pengguna [7]. Penelitian ini juga dapat membantu perusahaan dalam mengoptimalkan aplikasi *mobile* “Flip”, seperti dengan prediksi pendapatan, dan analisis komentar di *Play Store* Flip. Perusahaan Flip juga dapat mengembangkan sistem akan memberikan peringatan atau tindakan pencegahan, serta pengamanan data untuk memastikan keamanan pada pengguna [8].

Meskipun beberapa penelitian telah dilakukan terhadap aplikasi Flip, seperti analisis *HEART metrics* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*, masih terdapat celah yang perlu ditangani untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif tentang pengalaman pengguna (UX) dan peluang peningkatannya. Penelitian terdahulu belum melakukan perbandingan mendalam antara Flip dengan *e-wallet* lain berdasarkan ulasan negatif pengguna, yang penting untuk memahami bagaimana Flip dibandingkan dengan pesaingnya dalam hal kekurangan UX yang dihadapi pengguna. Selain itu, penelitian sebelumnya belum mengidentifikasi secara spesifik faktor-faktor yang berkontribusi pada ulasan negatif dan menghambat kepuasan pengguna,

sehingga menghambat pengembangan solusi dan rekomendasi yang tepat sasaran. Penelitian ini bertujuan untuk melengkapi penelitian terdahulu dengan melakukan perbandingan mendalam antara Flip dan *e-wallet* lain berdasarkan ulasan negatif pengguna, mengidentifikasi secara spesifik faktor-faktor yang berkontribusi pada ulasan negatif, dan mengembangkan solusi serta rekomendasi yang ditargetkan untuk meningkatkan UX dan mengatasi kekurangan yang ada. Dengan pendekatan ini, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi signifikan dalam memahami UX aplikasi Flip secara menyeluruh dan memberikan panduan yang jelas bagi Flip untuk meningkatkan kualitas layanannya dan bersaing di era digital yang kompetitif [9].

Dalam teknologi digital telah membawa perubahan besar dalam kehidupan sehari-hari dan sektor perbankan. Dengan kemajuan teknologi digital, layanan perbankan digital menjadi lebih mudah diakses oleh nasabah untuk melakukan transaksi secara *online*, serta meningkatkan efisiensi operasional bank. Kepuasan pelanggan adalah faktor kunci untuk mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pelanggan.



Gambar 1. 1 Review Pengguna

Oleh karena itu, perusahaan yang perlu memastikan kepuasan penggunanya terhadap produk atau layanan yang ditawarkan oleh Perusahaan, serta mengambil sebuah masukan ataupun umpan balik dari pengguna untuk dapat meningkatkan layanan aplikasi. Evaluasi kepuasan pengguna pada aplikasi *mobile* “Flip” dapat dilakukan untuk memastikan bahwa penggunanya merasakan puas dengan layanan yang disediakan perusahaan, dan untuk memperhatikan ulasan serta umpan balik pengguna meningkatkan kualitas layanan [10].

1.2 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, sebagian besar pengguna Aplikasi Mobile “Flip” di *Play Store* memberikan ulasan *negatif* dalam melakukan transaksi antar bank terhadap aplikasi *mobile* “Flip”. Oleh karena itu, penulis akan melakukan pengujian langsung untuk mengidentifikasi pengalaman pengguna serta faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mereka dalam menggunakan aplikasi *mobile* “Flip”.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, pada penelitian ini yang memiliki tujuan pertanyaan-pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana evaluasi kepuasan pengguna aplikasi *mobile* “Flip” dengan apa saja faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan pengguna aplikasi *mobile* “Flip” berdasarkan *ulasan review buruk pengguna* di *Play Store*?
2. Apa Saja yang perlu ditingkatkan pada aplikasi *mobile* “Flip” berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pengguna dari *ulasan review buruk pengguna* di *Play Store*?

1.1 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan, pada penelitian ini membatasi fokusnya dengan pengalaman pengguna dengan *E-wallet* dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna, berdasarkan identifikasi *ulasan review buruk pengguna* di *Play Store*.

1.2 Tujuan Penelitian

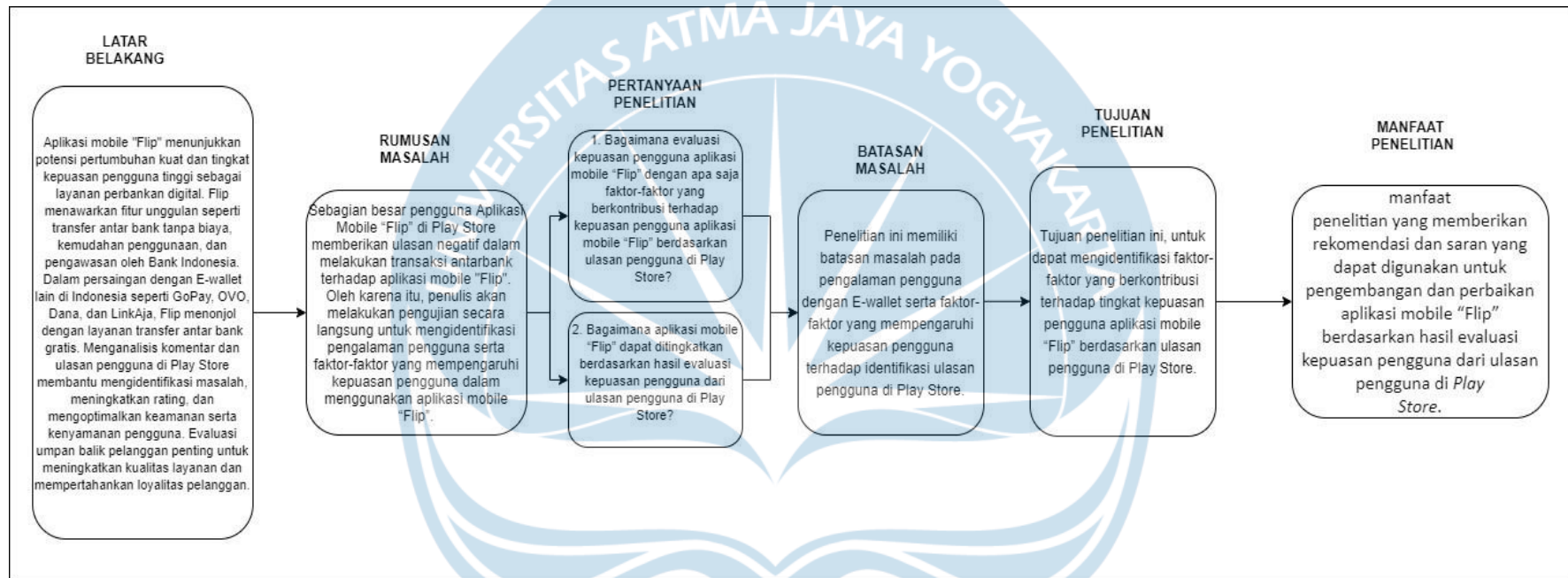
Berdasarkan dari penjelasan di atas, tujuan dari penelitian ini adalah mengidentifikasi faktor-faktor yang berkontribusi terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi mobile "Flip" dengan mengacu pada ulasan *review* buruk pengguna di *Play Store*.

1.3 Manfaat Penelitian

Berdasarkan manfaat penelitian yang memberikan rekomendasi dan saran yang bisa digunakan untuk pengembangan dan perbaikan aplikasi *mobile* "Flip" berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pengguna dari *ulasan review buruk pengguna* di *Play Store*.

1.5 Bagan Keterkaitan

EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MOBILE “FLIP” MENGGUNAKAN *GOOGLE HEART FRAMEWORK*



Gambar 1. 2 Bagan Keterkaitan